



SERVEIS PÚBLICS MOTORS DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

ESTUDI EXPLORATORI
DE QUATRE CASOS



Per encàrrec de:
Servei d'Acció Comunitària
Gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència
Ajuntament de Barcelona
Abril del 2019

Elaborat per:
Antonio Alcántara Alcántara
Educador social i activista cultural.
Professor a la Facultat d'Educació de la Universitat de Barcelona
i membre de l'equip pedagògic de la Perifèrica i l'Ateneu Popular 9Barris
<https://educaciotransformadora.com/>

Les fotografies són dels projectes entrevistats.
El document està regulat per Creative Commons sota la forma cc BY-sa 3.0 ES
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/>

Índex

Presentació	4
Metodologia.....	5
Entrevistes	
1. Dinamització comunitària al barri de Sant Miquel d'Olot.....	7
Intervenció comunitària als barris i municipis de la Garrotxa	
2. Jardins Socials de la Mariola. Intervenció comunitària.....	11
al barri de la Mariola, Lleida	
3. Agents comunitaris/àries de Salut al districte de Villaverde, Madrid.....	15
4. Construint comunitat des del col·legi Maria de la O de Los Asperones, Màlaga.....	20
Taules comparatives entre els diversos projectes	
Taula 1. Situació del projecte.....	24
Taula 2. Marc d'acció comunitària	26
Taula 3. Els rols dels agents implicats	27
Taula 4. Els aprenentatges metodològics del treball	29
amb persones no associades	
Conclusions	30

PRESENTACIÓ

Una metodologia comunitària és una estratègia relacional, una manera de fer per relacionar-se i promoure uns tipus de relacions amb i entre els altres. I no totes les maneres de fer condueixen a un mateix tipus de relacions. Haurem de mirar, doncs, quines són les maneres de fer que més ens apropen a escenaris de facilitació, cooperació, coproducció, enfortiment autònom, etcètera, i com fugim d'aquelles altres que condueixen a la generació de relacions de subordinació, dependència, clientelisme i altres similars. A través de la nostra manera de relacionar-nos i de la nostra metodologia comunitària, promovem uns tipus de relacions socials: més o menys apoderants i cooperativistes, o bé assistencialistes i individualistes.

El marc conceptual d'acció comunitària de l'Ajuntament de Barcelona, de l'octubre del 2017, dona un sentit molt clar a aquesta acció comunitària. Ha de servir per millorar les condicions de vida de la gent, els processos d'inclusió social i l'apoderament individual i col·lectiu de la ciutadania. A través de respostes col·lectives, comunitàries, serà possible fer front als reptes socials que ens planteja una societat marcada fortament per les desigualtats socials. Des de la Direcció d'Acció Comunitària de l'Ajuntament de Barcelona s'han identificat tres motors:

- La ciutadania organitzada
- Els equipaments de proximitat
- Els serveis de la política social: d'educació, salut i serveis socials, principalment, però també d'ocupació, habitatge i altres.

El tercer motor està compost per una majoria de serveis caracteritzats per la seva universalitat i presència ordinària i permanent en els territoris. A més, independentment del servei que protagonitza l'atenció, sempre sorgeix una necessitat central que correspon a un altre servei. Davant d'aquestes situacions, cal superar el nivell de compartimentació i compartir diagnòstics i maneres de treballar, per impulsar projectes conjuntament entre els serveis i amb la ciutadania. Es tracta d'obrir-se a treballar des dels serveis, quan calgui i es pugui, a partir de lògiques més transversals i intersectorials.

Tal com hem plantejat, els àmbits d'educació, salut i serveis socials tenen un paper bàsic en la construcció de comunitat. En aquest sentit, aquest estudi exploratori pretén aportar eines que millorin l'acció comunitària a partir d'identificar els elements comuns de quatre iniciatives impulsades per l'Administració.

Així que, en aquest document, s'hi pot trobar un estudi exploratori de casos basat en la lectura de documents, visites als serveis i la realització de quatre entrevistes transcrites de manera literal a dos projectes de Catalunya (Lleida i Olot) i dos projectes de l'Estat espanyol (Madrid i Màlaga); posteriorment hi ha quatre taules comparatives entre els elements analitzats i unes conclusions que recullen l'anàlisi dels elements claus i comuns als diversos projectes.

METODOLOGIA

Per fer aquest estudi hem dut a terme un treball de camp. En primer lloc, hem fet una aproximació documental i hem consultat activistes i professionals dels diversos àmbits que abasta la recerca per tal de poder identificar experiències rellevants. A partir d'aquí, hem fet una lectura de publicacions de referència dels projectes i hem entrevistat professionals que n'han format part per generar posteriorment una anàlisi en profunditat.

Els criteris per seleccionar les propostes han estat els següents:

1. Que fossin de diversos municipis del territori català i de l'Estat espanyol.
2. Que tinguessin una línia clara de treball comunitari.
3. Que hi fossin representats els àmbits d'educació, salut i serveis socials.

Les experiències analitzades han estat:

- Dinamització comunitària al barri de Sant Miquel d'Olot. Intervenció comunitària als barris i municipis de la Garrotxa.
- Jardins socials de la Mariola. Intervenció comunitària al barri de la Mariola, Lleida.
- Agents comunitaris de salut al districte de Villaverde, Madrid.
- Construint comunitat des del col·legi Maria de la O de Los Asperones, Màlaga.

Síntesi del treball de camp dut a terme per analitzar les experiències

Àmbit	Experiència	Tasques desenvolupades
Serveis socials	Dinamització comunitària al barri de Sant Miquel d'Olot. Intervenció comunitària als barris i municipis de la Garrotxa.	Revisió documental, entrevistes a organitzadors i visita presencial a l'experiència.
	Jardins socials de la Mariola. Intervenció comunitària al barri de la Mariola, Lleida.	Revisió documental, entrevistes a organitzadors i visita presencial a l'experiència.
Salut	Agents comunitaris de salut al districte de Villaverde, Madrid.	Revisió documental i entrevistes a persones organitzadores
Escola	Construint comunitat des del col·legi Maria de la O de Los Asperones, Màlaga.	Revisió documental, entrevistes a organitzadors i visita presencial a l'experiència.

Sobre aquestes quatre experiències en què el servei públic és motor d'acció comunitària, hem sistematitzat la informació referent a alguns elements clau en un format d'entrevista periodística, tres taules comparatives i una anàlisi dels resultats.

Els interrogants clau en els quals ens hem centrat han estat:

1. Quina és la finalitat del projecte?
2. Quin és el motiu del seu naixement?
3. Hi ha marc de referència construït de manera comuna?
4. Com és l'organització del treball comunitari?
5. Quin són els rols dels diversos agents implicats?
6. Quins aprenentatges metodològics genera el treball directe dels serveis amb la gent no organitzada?
7. Quin és l'impacte del servei?
8. Quins reptes té el projecte?

Les tres taules comparatives són:

- Taula 1. Situació del projecte
- Taula 2. Marc d'acció comunitària
- Taula 3. Els rols dels agents implicats
- Taula 4. Els aprenentatges metodològics del treball amb persones no associades

A continuació, presentem l'entrevista de cadascuna de les experiències, així com les quatre taules de resum en relació amb els elements clau.

1. DINAMITZACIÓ COMUNITÀRIA AL BARRI DE SANT MIQUEL D'OLOT. INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA ALS BARRIS I MUNICIPIS DE LA GARROTXA

Per a més informació, feu clic [aquí](#).



Persones entrevistades: Marta Teixidó, educadora social i iniciadora del projecte; Jordi López, educador asocial i actual tècnic comunitari al barri; Anna Casamitjana, educadora social, psicopedagoga i coordinadora de l'equip d'atenció a la comunitat del CASG (Consorci d'Acció Social de la Garrotxa).

Quina és la finalitat del projecte?

La finalitat del projecte és generar relacions positives al barri i trencar els estigmes que hi pot haver entre els veïns i veïnes mateixos i de la ciutat envers el barri. En definitiva, passar de coexistir a poder conviure. Treballem sobre eixos o idees força diferents que marquen la nostra intervenció: l'acció comunitària, l'educació, el territori, la relació veïnal i la corresponsabilitat.

La idea és poder resoldre les necessitats del barri d'una manera col·lectiva i conjunta. Poder passar de la idea que hi ha d'*allò meu* a *allò nostre*; veure com ho fem per passar de la queixa eterna a la proposta, en un marc on hem passat d'olorar xoriço picant andalús a la cúrcuma marroquina.

Aquest projecte es desenvolupa, a la pràctica, en el Programa d'intervenció comunitària als barris i municipis de la Garrotxa, de l'àrea d'Atenció a la Comunitat del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) i s'emmarca dins [el Pla per a la inclusió i la cohesió d'Olot](#) (2013-2019). L'essència d'aquest Programa d'intervenció comunitària als barris i als municipis de la Garrotxa és promoure les relacions socials en un territori des d'una mirada educativa i comunitària.

Quin és el motiu del seu naixement?

El barri de Sant Miquel - les Tries està ubicat a la perifèria est de la ciutat d'Olot. És un barri que històricament ha tingut molta vida social. Ha tingut la segona festa major més gran d'Olot i disposa d'una plaça central molt gran i d'algunes places internes entre blocs que generen tot un espai de relacions que es poden treballar. A més, està a prop de dos volcans. Tradicionalment el barri ha acollit persones immigrants i això fa que en tinguí un percentatge alt. Les xarxes familiars i veïnals del barri han viscut una regeneració causada tant per la sortida del barri d'una part significativa dels antics veïns i veïnes com per l'arribada d'un nombre important de persones immigrades.

És al voltant de l'any 2000 que un diagnòstic del municipi d'Olot dibuixa tres barris sobre els qual cal actuar a causa de la seva situació: Nucli Antic, Sant Roc i el barri de Sant Miquel. El 2005, s'iniciava la proposta de treballar amb un consell de barri (CdB) per prendre decisions sobre el que passava. El 2006, va aflorar un conflicte veïnal degut a la carta signada per aproximadament 200 veïns sobre l'ús de la plaça central del barri. Aquest punt va ser el que va generar que es contractés una persona per fer dinamització a la plaça. Inicialment el Consell de Barri està ocupat per l'associació de veïns i veïnes (AVV), i aquí va haver-hi molta feina de dinamització per obrir-lo a més diversitat i també per poder tenir un espai on coordinar els recursos que arribaven al territori.

En aquest sentit, el *Pla integral de millores del barri (PIAM)*, que s'inicia a través d'un diagnòstic participatiu en el barri l'any 2014, ha fet que es diversifiqués la gent que participava al barri i hem aconseguit aquest any poder passar del "totxo" a allò social i amb més veus. Hem pogut passar de dedicar tots els esforços a obres a poder imaginar projectes socials. El PIAM es va treballar amb els veïns i veïnes i amb altres agents implicats a crear 26 accions de millora que afavoririen la remodelació urbanística i la creació d'equipaments de ciutat al barri.

La feina de dinamització ha passat per parlar amb les persones que no són protagonistes i que no formen part d'entitats. S'ha anat més enllà de les persones que ocupaven la presidència. I aquí veiem que té lloc el canvi i, per exemple, s'està recuperant la Festa del barri.

Hi ha marc de referència construït de manera comuna?

Sí, tenim un marc de referència que ens permet caminar. És el Pla per a la inclusió i la cohesió social d'Olot 2013-2019. És el nostre marc teòric, el que ens guia i ens dona les línies que nosaltres mateixes vam marcar el 2012. El trobaràs aquí: [Pla Olot](#).

I el vam fer nosaltres a partir de l'encàrrec de la nostra directora perquè ajuntéssim dues àrees de treball: la de Ciutadania i Immigració i la de Dinamització comunitària. Així neix l'àrea d'Atenció a la Comunitat amb un marc conceptual i d'actuació en el qual vam estar treballant dos anys en què ens van donar suport la Universitat de Girona, la Cooperativa Etcèteres o l'Òscar Rebollo, que era a l'Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP). Per nosaltres va ser una manera d'ordenar tots els plans i els programes sectorials que arriben i que, a vegades, se solapen i segmenten molt els àmbits d'actuació: per exemple, el Pla de desenvolupament comunitari, el Pla de ciutadania i immigració, el Pla local d'inclusió social, i la col·laboració amb el Pla educatiu d'entorn, el Pla de barris, etcètera. Així podem emmarcar-los en la nostra intencionalitat i estructura.

I la perspectiva comunitària s'insereix de ple en aquesta lògica. La finalitat principal és la cooperació entre els diversos agents per donar respostes a les necessitats de la comunitat i acordar accions preventives. Parlem d'enxarxar, vincular, des d'una postura proactiva que fa protagonistes les persones del seu propi canvi sense perdre de vista la diversitat i l'especificitat del territori i la comunitat. Pensem que les necessitats individuals poden esdevenir col·lectives. És un valor afegit en el treball conjunt entre la ciutadania i l'Administració, ja que no podem intentar afrontar els reptes actuals de manera aïllada.

Com és l'organització del treball comunitari?

Des la nostra àrea de treball activem diversos programes i projectes que anem interrelacionat, i un que, de mica en mica, s'ha fet de la ciutadania ha estat el Consell de Barri. Aquest Consell neix a partir del diagnòstic

que hem comentat amb anterioritat i que es va fer al municipi d'Olot al voltant de l'any 2.000. Al principi, no tenia el suport de l'AVV perquè semblava un espai per competir. Amb el temps i per la seva manera de funcionar, ha aparegut com un espai amb sentit propi que treballa temes comuns que afecten el barri i que, alhora, permet alimentar les entitats del barri, entre les quals hi ha l'AVV, per tal que desenvolupin els seus projectes propis.

El **Consell de Barri** (CdB) està legitimat pels diversos actors (Administració, entitats, veïns i veïnes a títol individual) i hi passen les decisions que estan marcades pel **PIAM** o bé per altres conflictes o necessitats concretes. És el lloc on es prioritzen els 150.000 euros del PIAM i també on s'aprova recuperar un solar per fer un hort comunitari o on es planteja moure la pista esportiva perquè molesta uns veïns i veïnes. S'ha de dir que la pista que es va posar era per una decisió del CdB i que, quan els veïns i veïnes afectats es van queixar, altres veïns i veïnes els van dir: "Veniu al CdB i allí en parlem entre tots i totes".

També és dona suport a activitats com la Batalla de Galls (RAP) i s'hi fa xarxa, o bé s'intenta impulsar la festa major del barri i l'Espai Social Bufadors, utilitzat com a espai per a activitats, associacions, tallers i que a l'estiu es transforma en el taller de les dones del cosidor per fer els vestits de paper del Ball Pla. És la idea de recuperar el relat i la pràctica del barri organitzat i protagonista de les seves tradicions a través de la festa major. El ball de vestits de paper, el Ball Pla, era una manera de fer burla del ball d'envelat dels burgesos al centre d'Olot i avui és una tradició molt potent al barri.

Al CdB, hi participen entitats, veïns i veïnes a títol individual i l'equip tècnic referent dels temes tractats. Ho dinamitza en Jordi i ell farceix i ordena els temes que s'han de treballar. Al principi, va ser rebut amb indiferència i crítica, perquè era un moment de conflictivitat amb el tancament d'una llar d'infants i la obertura d'una mesquita. Però, a poc a poc, hem demostrat que el CdB és una eina per prendre decisions sobre temes que ens afecten de manera comunitària i, des d'allí, articular les propostes.

El CdB busca que passem de la idea del *jo* a la idea de *nosaltres*. Per tant, busca implicar el màxim nombre de persones i parteix de la idea de millorar Olot des del barri. Al CdB, hi pot participar qualsevol persona del barri, que té dret a parlar-hi i a votar.

Quin són els rols dels diversos agents implicats?

En tenim uns quants.

L'agent tècnic fa el lideratge de l'espai, genera presència i vincle, dona una mirada global, resol tècnicament i posa en contacte amb altres espais de l'Administració.

L'agent polític dona llibertat d'acció i confiança, i facilita i obre els espais.

Altres agents, com ara la xarxa de professionals que hi donen suport, faciliten i entenen la demanda. Són persones concretes, com el o la policia de barri, la persona referent de cultura, etcètera.

I tenim les entitats. Però depèn de cadascuna, perquè trobem les que hi donen suport, reben propostes i aporten, i alhora també trobem les que presenten conflictes.

I també tenim el veïnat que no està associat. Aquest perfil decideix, aporta, suma als altres espais, fa d'informador al barri, utilitza el boca-orella, mobilitza el barri i fa xarxa.

Quins aprenentatges metodològics genera el treball directe dels serveis amb la gent no organitzada?

Podem fer-ne una bateria. Alguns són els següents:

- Parlar amb les persones que no són presidents o presidentes. Anem a buscar altres perfils i ens adonem que tenen molta més informació que els informadors clàssics. Parlem amb tothom. Des de la mesquita fins

al bar, des de la plaça fins a l'AVV, amb tots i totes. Es tracta de canviar el model clàssic i anar més enllà de l'associació per parlar també amb el veïnat no associat. Augmentem visions, apareixen més lideratges i equilibrem els espais de poder. És pensar en una perspectiva d'igualtat d'oportunitats.

- Perdre la por de demanar. Per exemple, al fruïter: quan sap que és per a una cosa del barri, ho dona.
- Tenir flexibilitat en la construcció de projectes. Hem d'alimentar-nos i alimentar altres projectes. Es tracta de ser un engranatge en el barri amb una mirada sistèmica.
- Picar a les portes dels veïns i veïnes directament. El fet que estiguem vinculats a un altre projecte de Serveis Socials al barri, que mira el tema dels habitatges, fa que connectem moltes coses. Per tant, la relació necessària amb altres serveis s'empra per generar la complicitat.
- Tenir presència constant. Som una unitat mòbil i ens pots trobar quan vulguis. Responem als *whatsapps* ràpidament. Som accessibles. Esmorzem als bars i parlem al carrer. Podem respondre amb un sí o potser amb un no, o potser cal parlar amb aquest o aquell, però donem resposta.
- Ser transparent i honest. Això és molt important. No tenir objectius amagats. Hi ha un punt de militància. Em crec la feina i, a més, visc a Olot. Això fa que m'assabenti de tot.

Quin és l'impacte? Quines coses no hi hauria si el projecte desaparegués?

Canviaria el discurs. Passaríem, de nou, a dir que les coses no són possibles i que el barri està fatal. Es perdria la implicació veïnal en la construcció de les propostes. Perdríem diversitat de mirades i inquietuds, i augmentarien les etiquetes, els prejudicis i el conflicte. Amb tot el que suposa un augment del racisme.

Quins reptes té el projecte?

A vegades em pregunto on són els companys i companyes de Salut o Ensenyament. N'estan informats, però moltes de les accions que fem els toquen de manera transversal i no els tenim presents. Com els suïmem?

Estem a l'inici d'aquest projecte; l'ideal és poder arribar a lògiques de cogestió en les quals hi hagi una qualitat i un lideratge veïnal.

També cal que la nostra manera de fer contaminï els CdB d'altres barris. Cal funcionar per criteris i legitimant l'espai des de la diversitat. I, a més, que tinguem una interrelació entre nosaltres.

I, en definitiva, cal seguir apostant perquè les inversions inclogui el "totxo" i també allò social. Tenim l'espai públic arreglant-se, i ara també les relacions.

2. JARDINS SOCIALS DE LA MARIOLA. INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA AL BARRI DE LA MARIOLA, LLEIDA

Per a més informació a la web, feu clic [aquí](#).



Persones entrevistades: Vanessa Vila, treballadora social, i Raquel Puértolas, educadora social. Són la parella educativa responsable de la dinamització del programa global. I també Emilia Corona, coordinadora del Pla integral la Mariola.

Quina és la finalitat del projecte?

El projecte, a escala global, vol desenvolupar noves formes en la recerca de solucions, per fer que la comunitat sigui la protagonista del canvi en una realitat de molta vulnerabilitat social. I, en concret, el projecte "Jardins socials" busca la cohesió social, fomentar la convivència i recuperar els espais comuns que hi ha entre els habitatges.

Quin és el motiu del seu naixement?

El projecte d'intervenció comunitària està impulsat pels Serveis Socials de la Paeria i s'inicia l'any 2016. Hem centrat el focus en un dels grups d'habitatges més degradats del barri. Es diu el Grup Mariola. Alhora, ha ampliat la mirada de l'atenció social, passant de les dificultats i necessitats socioeconòmiques familiars a les necessitats col·lectives dels veïns i veïnes.

El projecte d'intervenció comunitària a la Mariola neix per una demanda veïnal, tècnica i política a causa de l'increment de la degradació del barri en els darrers anys. L'iniciem amb una diagnosi de la situació de convivència en aquests edificis, i detectem i analitzem les dificultats que genera l'exclusió residencial, tant per a les persones com per a la comunitat.

Treballem sobre dos eixos: la diagnosi del grup d'habitatges Mariola i la promoció de la convivència al barri. Aquest últim té tres línies de treball: el suport a un grup de presidents/es o veïns/es de les comunitats, l'acompanyament a les comunitats de propietaris/àries o veïns/es; i els jardins socials per a la cohesió veïnal i l'ús positiu de l'espai públic.

Concretament, el treball dels jardins socials se centra en els usos dels espais comuns que generen uns dels principals focus de conflicte a la zona. El grup d'edificis disposa de zones enjardinades entre els edificis. Històricament aquestes zones les cuidaven els veïns i veïnes del barri; en l'actualitat es troben degradats, sense vegetació, acumulen brossa i són focus de plagues. Aquests espais són utilitzats per a activitats lúdiques familiars i també com a magatzems de ferralla, reparació de vehicles, etcètera.

Durant el procés de diagnosi, recollim la realitat dels habitatges i, alhora, la necessitat manifestada per veïns, veïnes i entitats de tenir un entorn més saludable, així que, de manera conjunta, iniciem el projecte "Jardins socials de la Mariola" amb l'objectiu de regenerar l'espai públic i fer-ne un ús positiu.

El gener del 2017, s'inicia el primer jardí amb un grup de persones voluntàries, el Servei de Parcs i Jardins de la Regidoria de l'Hàbitat Urbà i Rural i la Sostenibilitat, i el Departament de Serveis Personals de la Regidoria de Polítiques per als Drets de les Persones.

Hi ha marc de referència construït de manera comuna?

Prèviament, no hi havia cap marc de referència treballat de manera comuna. L'hem anat construint plegades i ens hem hagut d'entendre. Hem consultat altres professionals, la Universitat de Lleida, i hem visitat projectes a diversos llocs, com, per exemple, Saragossa. Ens hem format des de la necessitat. I tenim la voluntat d'anar contrastant el nostre projecte per veure si anem pel bon camí.

A escala pràctica, nosaltres hem rebut l'encàrrec, hem fet una diagnosi i hem marcat uns objectius que responen a la realitat i que el veïnat ha fet seus. Generem un marc d'actuació i deixem espais amplis perquè el veïnat mateix pugui treballar-los i afegir-ne d'altres. Per exemple, els dies que fem la paella comunitària és quan podem fer una avaluació conjunta amb el grup de voluntaris del jardí.

Com és l'organització del treball comunitari?

L'hem anat fent sobre la marxa i pensem que ens dona bons resultats, tot i que també és millorable. Com t'explicàvem abans, tenim un marc global que és el projecte d'intervenció comunitària a la Mariola. D'aquí pegen el diagnòstic d'habitatges i el suport a presidents i presidentes de comunitats, a través d'espais col·lectius i suports individuals i la creació dels jardins socials.

Nosaltres, com a equip, en tenim la visió global i anem mantenint els diversos processos. I, en moments puntuals, els uns alimenten els altres. Per exemple, és a les reunions amb els presidents i presidentes de comunitats de veïns i veïnes que es verbalitza la necessitat de fer alguna acció en els espais col·lectius que hi ha entre els blocs. I, alhora, en el grup de treball del jardí es generen activitats i espais de convivència que posen en relació els presidents i presidentes de comunitats amb altres veïnats. Nosaltres provoquem la interrelació, però no tenim llocs de trobada entre els diversos espais pactats i planificats.

És important entendre les diverses accions que hem portat a terme. Les expliquem.

En la part de diagnòstic, durant tres mesos vam anar escala per escala i picar porta per porta; vam conèixer els habitatges i els veïns i veïnes que hi romanen; vam fer reunions amb tots els presidents i presidentes; vam parlar amb la gent que hi havia al carrer; vam recollir les queixes i les necessitats i vam donar un espai per treballar-les.

Així vam iniciar el projecte dels jardins socials amb una demanda expressa de la gent amb la qual hem parlat en el barri de manera individual i grupal. Alhora, vam contactar amb els diversos agents que ens poden

donar suport i entre els quals té un paper clau el Departament de Medi Ambient i Horta de l'Ajuntament de Lleida. En el transcurs del projecte, hem generat altres aliances com, per exemple, el Departament de Planificació Urbanística i Habitatge de l'Ajuntament, l'Empresa Municipal d'Urbanisme, el Pla de desenvolupament comunitari, la Fundació Champagnat, la Coordinadora de Gent Gran i el voluntariat sènior de Lleida, l'Associació de Veïns i Veïnes de la Mariola i l'Agrupació de Minyons Escoltes i Guies de Catalunya (MEG).

Convoquem i fem una reunió oberta perquè vinguin totes les persones interessades. Es decideix amb el grup quin és el jardí en el qual es treballarà. S'arregla en una o diverses jornades de treball. Es neteja i es replanta. Alhora, fem esmorzar i, si és possible, també un paella que acompanya i que és motiu de relació. Reposem tantes vegades com faci falta tot allò que es trenca per vandalisme o que desapareix per incivisme. Fem activitats paral·leles per treballar aquestes situacions i fem un taller d'esqueixos, perquè no hagi la necessitat d'emportar-se el que estan plantat o es fa un contacontes per generar espai més familiar.

En una ocasió, vam fer una acció més visual amb la col·laboració de diverses entitats i d'un supermercat de la zona que es va interessar a dur a terme una acció solidària amb els seus treballadors i treballadores i va seleccionar el projecte "Jardins socials" per desenvolupar-lo conjuntament. Hi vam poder fer el treball conjunt al jardí, un esmorzar i un mural al voltant dels murs de contenció del jardí.

També volem destacar que, a través d'aquest procés, un dels participants va poder accedir a un pla d'ocupació de jardineria.

Quin són els rols dels diversos agents implicats?

N'hi ha uns quants.

En primer lloc, parlem del veïnat no organitzat. Aquestes persones veuen que està passant alguna cosa al barri, volen creure que es pot millorar i viuen els espais de relació, de cohesió i de cura de l'espai d'una manera directa. D'altres no veuen amb bons ulls l'arribada d'aquest tipus d'intervenció, perquè els modifica com han viscut fins ara.

Un altre rol és el dels presidents o presidentes de comunitats. D'una banda són qui facilita els espais de relació, i de l'altra, estan molt posats en la queixa. Tenen molta dificultat per passar de la protesta a la proposta.

Les entitats veïnals ofereixen suport puntual. Són observadores, miren el que succeeix. La seva realitat passa per una atomització en la qual cadascuna és manté en el seu espai, i a vegades agafen més lògiques de competitivitat que de cooperació. A més, hi plana el projecte "Mariola 20.000", que modificarà tota la realitat del barri i que genera incertesa.

També hem de parlar del Departament de Medi Ambient, que ha estat un soci necessari. Ha posat eines, plantes, suport i assessorament tècnic de les tasques que calia fer en cada moment amb el jardí.

I finalment, les integrants de l'equip en som les articuladores. Som una antena de tot el que passa en el territori. Intentem donar respostes ràpides i mostrar i fer sentir la nostra presència.

Quins aprenentatges metodològics genera el treball directe dels serveis amb la gent no organitzada?

N'hi ha molts. Mirem de dir-los i fem una bateria.

En primer lloc, hem de tenir present que ens hem de relacionar amb els històrics i els imaginaris del barri de cadascuna de les persones amb què entrem en relació.

A més, hem de partir de zero, amb la idea que la comunitat no existeix; per tant, hem de donar suport a la seva construcció.

Hem de tenir molt de “morro” per parlar amb tothom. No hem de jutjar el que passa al carrer, perquè la gent viu l'espai de maneres diverses. Si jutgem, no obrim canals per construir diferent.

Vinculem i fem participi la gent, tenint present que no sabem cap a on anirà el procés. Alhora, mediem en qualsevol situació de conflicte. Ens trobem davant de força situacions així. No excluïm ningú. Facilem espais de participació diversos perquè tothom tingui el seu lloc. Treballem des de la corresponsabilitat.

No hem de generar falses expectatives. Si no podem solucionar-ho o si no podem arribar-hi, ho hem de dir. Hem de poder gestionar el “no” i explicar per què. Hem de mantenir la credibilitat.

Tenim molta presència al carrer i a les reunions. Som molt accessibles. Anem a buscar, a picar i entrar a les cases (si ens conviden), a escoltar, a proposar i, si podem, a canalitzar les necessitats. Volem viure amb naturalitat aquesta manera de fer i el fet que el despatx és quasi sempre el carrer. No donem cita; si ens busquen, ens troben.

Trobar un element comú, com va ser el jardí, que va provocar un punt d'unió.

Intentem donar missatges clars i directes. Generem un marc d'acció i deixem que el veïnat el complementi i el faci seu. Fem que l'activitat sigui un dia i una hora, però ells diuen quan. Un exemple és el pacte amb el grup de voluntariat on el dia, l'hora i el temps destinat el posen ells.

Hem pogut tenir accés a la informació d'altres departaments de l'Ajuntament d'una manera ràpida. El fet de dependre directament de la direcció ens ho ha facilitat. Fins al mes de setembre, depenem del cap del Servei de Gestió i Acció Social, en Joan Canut.

I finalment, hem pogut regenerar-nos de manera constant i autoavaluar-nos per millorar.

Quin és l'impacte? Quines coses no hi hauria si el projecte desaparegués?

Pensem que la degeneració de l'espai seria molt ràpida. No hi hauria contenció i suport per a molts veïns i veïnes i presidents i presidentes que estan vivint situacions molt dures. Deixaria d'haver-hi espais de convivència i relació. L'Ajuntament es viuria com molt més llunyà i tindríem un desconeixement total d'allò que passa als edificis. En definitiva, es perdria l'antena i la relació de l'Administració amb el barri.

Quins reptes té el projecte?

Són uns quants. Fa poc temps que funcionem i ara tenim una base de coneixement del barri i de la nostra feina que ens permet plantejar coses com ara:

- Tenir indicadors d'avaluació. Això ens ha de permetre explicar-nos amb més facilitat, amb més evidències i tenir resultats concrets, com, per exemple, quines millores es donen de manera clara en la gestió de les comunitats.
- Augmentar la participació de la població gitana i de les dones als jardins, i la implicació de les AVV.
- Aportar un petit gra de sorra, ja que fer-ho només des del nostre projecte és impossible, per disminuir la cronicitat de la relació amb Serveis Socials. El 60% de la població del grup d'habitatges la té té aquesta relació cronicada.

Ampliar el projecte dels jardins socials, però no en nombre de jardins i sí en nombre d'accions al voltant del que tenim fet; per generar vincle i per fer que sigui una eina per a més coses.

- I, finalment, veure si podem reproduir aquesta manera de treballar a altres llocs, si aquest diàleg serveix a altres territoris per construir comunitat entre veïnat, habitatge i espai públic.

3. AGENTS COMUNITARIS DE SALUT AL DISTRICTE DE VILLAVERDE, MADRID

Per a més informació, feu clic [aquí](#).



Persona entrevistada: Carmen Ramos Martín, treballadora social i referent del programa de desigualtats socials en salut del Centre Municipal de Salut Comunitària de Villaverde, Madrid Salut (Ajuntament de Madrid).

Quina és la finalitat del projecte?

La finalitat dels agents comunitaris de salut (ACS) és la de potenciar la participació comunitària en salut de la ciutadania. Els ACS proposen i participen en projectes o accions que donen respostes a les necessitats de la seva comunitat. Es tenen en compte els seus propis actius personals i comunitaris (s'entén per *actiu per a la salut* qualsevol recurs o capacitat que genera benestar en les persones o en les comunitats).

El projecte s'emmarca dins de l'estratègia "**Barris saludables 2016-2019**" que promou l'Institut de Salut Pública (Madrid Salut), a través de la Subdirecció General de Prevenció i Promoció de la Salut (Ajuntament de Madrid). Aquesta estratègia vol identificar els problemes principals de salut, els camins més adequats per abordar-los i les poblacions diana d'intervenció prioritària, així com identificar, promoure i desenvolupar els actius per a la salut dels barris, en col·laboració amb altres institucions, entitats i ciutadania.

Com a equip sociosanitari que porta a terme el projecte ACS, estem ubicades en un dels centres municipals de salut comunitària (CMSc), el situat al districte de Villaverde, a Madrid, on es porta a terme aquesta estratègia. Formem part d'una xarxa de CMSc que depenen de la Subdirecció abans esmentada i que tenen com a meta

aconseguir uns territoris més saludables, preparats per afrontar els reptes en salut de la vida quotidiana i amb més capacitat d'articular les múltiples fórmules possibles de cura de la salut, i fer activitats a escala individual, grupal i comunitària.

Quin és el motiu del seu naixement?

Des dels CMSc, treballem en la prevenció dels problemes de salut i en la promoció de la salut amb orientació comunitària. Entenem que, per a això, hi ha d'haver una participació veïnal. Així, el projecte d'ACS neix per fomentar aquesta participació i orientar accions cap a l'apoderament comunitari. Per al nostre equip, és imprescindible estar als barris i conregar sabers professionals i veïnals.

En aquest sentit, el 2015, un grup de veïnes, agraïdes per haver participat en uns tallers d'educació per a la salut, en els quals s'abordaven condicions i hàbits de vida i que van valorar molt positivament, van decidir presentar-nos una iniciativa perquè la resta del veïnat conegués el CMSc com un actiu en salut i així atraure altres veïnes i veïns. Ens vam posar a pensar com podíem concretar la iniciativa i vam treballar juntes amb la idea de continuar obrint el centre al barri i viceversa, amb el suport de la seva col·laboració. I així vam generar un espai on dialogar sobre les necessitats de la comunitat per poder abordar-les.

Sorgeix a Villaverde perquè s'hi donen una sèrie de circumstàncies que ho fan possible. És un districte dels més vulnerables de la ciutat de Madrid, amb una situació socioeconòmica precària. El veïnat ha lluitat històricament per construir-hi un entorn més saludable. Hi participen per aconseguir-ho i hi ha una gran quantitat de teixit associatiu. També sumen els principis del CMSc de Villaverde, que, des de la seva inauguració el 2011, sempre ha tingut una orientació comunitària i ha treballant als barris, ha atès prioritàriament les zones o els grups socials més vulnerables i ha eliminat barreres socioculturals, d'edat, de gènere i d'identitat. Pensem que és un centre amable, obert a la comunitat i a totes les iniciatives. Sempre estem disposades a escoltar la ciutadania i les entitats. De fet, anualment organitzem una jornada de portes obertes per compartir i visualitzar la feina feta durant l'any, a manera d'avaluació, i hi exposem fotos, vídeos, etcètera. Hi acudeixen una mitjana de 400 persones en un dia. Ho consideren un centre seu, que possibilita donar veu des de la ciutadania. Tot això potser ha ajudat al fet que es generés el projecte.

Hi ha marc de referència construït de manera comuna?

Sí, hi ha un marc de referència conceptual. Treballem a partir de l'estratègia "Barris saludables 2016-2019", que és un desenvolupament i un aprofundiment de l'anterior estratègia Gent saludable 2010-2015, definida en el pla "Madrid ciutat de les cures", i que es concreta en l'acció intersectorial i integral, articulada al voltant del concepte de les "cures", on està inclosa la salut; també treballem a partir de la relació amb el veïnat, enfocada a la seva participació i a l'apoderament comunitari, amb respecte per l'autonomia i la diversitat de les persones, i a partir de la prioritització de la intervenció en els barris i en la seva vida quotidiana.

Com a estratègies d'intervenció, ens basem en la salut comunitària, la salut en totes les polítiques i l'equitat en salut, i prioritzem el treball amb col·lectius i territoris més vulnerables.

La participació i l'apoderament comunitari són necessaris perquè les persones siguin protagonistes de la seva pròpia salut i de la de la seva comunitat. Per això, és necessari poder comptar amb veïnes i veïns implicats que plantegin projectes o accions comunitàries, que els comparteixin i que ens ajudin, com a equip del CMSc, a reorientar la nostra feina.

Amb aquest marc, després de recollir la iniciativa de les veïnes de voler participar en benefici de la seva comunitat i del CMSc i donar-los a conèixer quina era la nostra missió, valorem possibles sinergies i construïm el projecte ACS de manera conjunta (professionals i veïnes) i acordem objectius, metodologia i accions comunitàries. No és un projecte fet de manera unilateral al CMSc. Les accions proposades es van transformant d'acord amb les necessitats que cal abordar i per temps il·limitat. És participatiu i flexible. Es respecta l'autonomia i la diversitat de les persones participants i cadascuna aporta el que pot i sap segons els seus propis interessos, habilitats i temps disponible. En l'actualitat, hi participen aproximadament deu veïnes i veïns de manera assídua, encara que

n'hi ha inscrits catorze. Es potencia la incorporació de persones que estan en una situació de vulnerabilitat en un moment de la seva vida des d'una perspectiva d'equitat en salut.

Com és l'organització del treball comunitari?

Les professionals de referència del projecte (treballadora social, auxiliar sanitària i infermera) integrants de l'Equip sociosanitari del CMSc ens reunim un cop al mes amb els ACS, sempre depenent de la disponibilitat. La flexibilitat és important. L'objectiu d'aquestes reunions és abordar totes les iniciatives des del plantejament inicial, l'organització, l'execució i l'avaluació, posar-les en comú, debatre-les i prendre decisions al respecte.

Tenim un grup de WhatsApp per a les informacions i decisions que no poden esperar a la reunió mensual.

Els ACS es reuneixen de manera autònoma en relació amb els projectes i les accions comunitàries en què participen i amb la periodicitat que determinen. El CMSc està disponible si volen fer servir les seves aules. A més, participen en altres processos del districte, amb altres entitats, en espais comunitaris on aporten els seus sabers com a veïns i veïnes.

En definitiva, veïnat, ACS, equip del CMSc i finalment els barris, amb les seves institucions i entitats, considerats com a agents i espais diversos, entren en diàleg per veure necessitats, oportunitats i estratègies d'abordatge.

La incorporació de nous ACS es fa a proposta del CMSc o bé a proposta dels ACS mateixos que ja hi participen. El procés d'incorporació al projecte es fa mitjançant una entrevista on se'n valora conjuntament (veí o veïna i equip sociosanitari) la viabilitat. No hi ha requisits previs excloents.

Quin són els rols dels diversos agents implicats?

Bé, vegem-los:

Les professionals del CMSc motivem el grup d'ACS a la participació comunitària en salut, proporcionant-los formació i donant-los suport tècnic. Facilem la informació sobre els espais comunitaris i els projectes on poden participar i seria convenient que participessin (a quina porta trucar, en quin espai es poden moure, etcètera); facilem la seva veu en la comunitat i en l'Administració, fent d'interlocutores en alguns estaments, i, finalment, facilem el lloc i l'espai on reunir-se, així com altres mitjans materials.

Els ACS fan una tasca d'intermediació entre la comunitat i l'equip del CMSc. Diguem que fan interlocució fora i dins. Són com "antenes" del que passa al barri, en coneixen les necessitats, els problemes i també les oportunitats i els actius que generen benestar. I ens ajuden a reorientar el nostre treball. Igualment ens donen suport en l'elaboració del mapa d'actius per a la salut, a la difusió de les nostres activitats i en l'organització d'accions de sensibilització sobre violència de gènere, orientació sexual, etcètera.

En els espais comunitaris tècnics i veïnals, dinamitzen, ajuden l'equip de professionals a entendre el sentir veïnal amb relació a les necessitats i mostren eines, habilitats i coneixements. Les entitats els busquen perquè participin, i tenen una bona valoració en la comunitat. També participen en projectes comunitaris promoguts per altres entitats diferents del CMSc i faciliten l'entrada del CMSc en aquestes iniciatives.

Les entitats faciliten i potencien que els ACS es moguin i treballin per la comunitat i proposen accions on puguin participar. D'altra banda, l'Administració els dona suport i, alhora, els busca per a la interlocució, per a la consulta, per participar en diagnòstics, etcètera.

El veïnat que no està associat té un paper important. Vivim en una societat individualista, on la participació ha estat expropiada i la tasca dels ACS facilita al CMSc arribar a la resta del veïnat per fomentar-ne la seva participació i l'apoderament sempre que sigui possible.

Quins aprenentatges metodològics genera el treball directe dels serveis amb la gent no organitzada?

En primer lloc, conèixer determinades necessitats i oportunitats al districte, que l'equip del CMSc desconeixia.

Hem après que ens hem de constituir en un centre obert, ben condicionat per generar diàleg i que es presentin iniciatives. Per exemple, ho podem fer tenint una taula al costat de la recepció del CMSc, on l'equip de professionals encarregats de la tasca d'acollida poden atendre la ciutadania de manera personalitzada, amigable, en qualsevol moment i quan ho necessitin, i explicar-los la tasca del centre en promoció de la salut, els projectes en què poden participar, etcètera. Si es veu la possibilitat de col·laborar, escoltem i valorem on poden fer-ho.

Hem d'estar presents en el districte, fora del centre, al carrer, etcètera. Això possibilita que ens coneguin les institucions, les entitats, les associacions o els veïns i veïnes no associats, perquè tenim sempre la porta oberta i estem en totes les taules o els espais comunitaris, aportant i escoltant les iniciatives que poden encaixar en el nostre projecte de centre.

Ens hem adonat que els ACS porten altres veïnes o veïns. És la força del missatge donat per una persona igual. El boca-orella ha estat un canal molt potent, així com les activitats o les jornades per celebrar el treball compartit (jornades de portes obertes anuals, festa multicultural, etcètera).

També que hem d'obrir canals de participació d'una manera concreta. Hem de ser flexibles tant en l'horari com en les tasques, sempre que proporcionin benestar. Això facilita que la persona es plantegi què pot oferir des de les seves capacitats, possibilitats i temps. I des d'aquí construïm. Des dels seus propis coneixements i habilitats, poden proposar un taller d'habilitats socials o reflexologia podal. No entrem a jutjar-ho. Els ACS mateixos ho posen en marxa, l'obren al veïnat, el duen a terme i l'avaluen, amb una certa supervisió per part del CMSc.

També hem après que hem de donar les sales perquè el veïnat es reuneixi i hi faci activitats. Hem de donar veu al veïnat a través d'una eina de salut pública potent com és la ràdio local, Onda Merlín Comunitaria, o a través de la seva participació en espais tecnicoveïnals com ara "Uniendo barrios en Villaverde", on els ACS opinen i aporten iniciatives. Cal facilitar la seva presència en tot el que es proposa i en la presa de decisions i oferir un espai i veu a la seva iniciativa.

Quin és l'impacte? Quines coses no hi hauria si el projecte desaparegués?

Uf! Unes quantes coses. Comencem. Perdríem:

- Part de la difusió de les activitats del CMSc i, per tant, la seva participació organitzada en activitats de sensibilització.
- Un canal d'interlocució i facilitació amb el districte. Perdríem part del coneixement de les necessitats i els actius del districte.
- Les relacions i els vincles que es generen entre els ACS i amb altres persones del districte al voltant de la salut. Aquestes relacions són generadores de benestar i motiven l'equip del CMSc. Es perdria la motivació en la resta del veïnat: volem dir la capacitat de comunicació i difusió, perquè l'equip del CMSc no té la mateixa capacitat que els ACS per arribar al veïnat.
- La possibilitat de participar en la presa de decisions de l'organització de diverses jornades de districte ("Uniendo barrios", les portes obertes, etcètera). Alhora, perdríem la perspectiva veïnal en tots els processos comunitaris on ara participen al costat de professionals.
- La possibilitat que els ACS imparteixin seminaris a professionals, explicats des de la seva òptica veïnal en relació amb temes molt diversos ("Com deixar de fumar", "Anàlisi de l'entorn alimentari. Projecte Fotovoz", etcètera). En definitiva, perdríem donar veu a la ciutadania en fòrums professionals, una activitat que és molt enriquidora.
- El pes que tenen les ACS en activitats que s'organitzen i que generen salut i benestar, com passejar en grup o relacionar-se, i perdríem també alguns aprenentatges, els sabers del barri, etcètera.

Quins reptes té el projecte?

Ara mateix, el repte fonamental és el tema de la formació. Intentar que cada ACS anivelli, amb la resta del grup, els coneixements sobre el projecte i en relació amb el concepte de salut, prevenció i promoció, determinants de salut, desigualtats socials en salut, participació comunitària, apoderament, gènere, autoestima, assertivitat, emocions, entre altres qüestions. Tots aquests continguts han estat consensuats entre els ACS i l'equip del CMSc. La incorporació d'ACS ha estat esglaonada des del 2015 i han decidit compartir una formació que prepararem entre totes i tots.

Un altre repte és intentar generar més participació, sobretot posant el focus en col·lectius amb necessitats diverses. Per això, estem estudiant noves estratègies. També cal continuar amb tots els processos comunitaris en els quals estan participant.

I, finalment, es volen iniciar en el tema de les xarxes socials (Twitter, Facebook, etcètera) com a mitjà de difusió del seu projecte i dels processos en què participen.

Bé, i si algú hi vol contactar pot escriure a: agentesdesaludvillaverde@gmail.com.

4. CONSTRUINT COMUNITAT DES DEL COL·LEGI MARIA DE LA O DE LOS ASPERONES, MÀLAGA

Per a més informació, feu clic [aquí](#).



Entrevista feta a Francisco Javier Fano, director de l'escola pública Maria de l'O.

Quina és la finalitat del projecte?

Hem d'entendre que el col·legi no és només el professorat i l'alumnat, sinó que formem una comunitat. Hi ha famílies, exalumnes i les diverses entitats, associacions i ONG del barri. A la barriada, hi viuen moltes persones amb situació de vulnerabilitat o exclusió, amb necessitats econòmiques importants i amb una cultura de supervivència i viure el present que els condiciona i estigmatitza. En aquest marc, el desenvolupament educatiu i les alternatives per construir un projecte de vida es veuen reduïts en relació amb la resta de Màlaga. Això ens obliga a buscar solucions des de moltes mirades (educativa, social, laboral i cultural) i no sempre les trobem. Alhora, s'hi ha d'involucrar, necessàriament, la resta d'agents que actuen al territori i a les mateixes famílies i alumnat.

Los Asperones és un barri que se situa als afores de Màlaga i que va sorgir l'any 1986 dins el Pla pilot d'erradicació del barraquisme, dissenyat pel Patronat Municipal de l'Habitatge amb la participació de la Junta d'Andalusia. Aquest pla es basava principalment en dues actuacions: d'una banda, proporcionar habitatges dignes a poblacions de Màlaga situades en nuclis marginals de la ciutat i, de l'altra, promoure'n la inserció social, com a persones en igualtat amb la resta de la ciutadania. Per tant, Los Asperones es va crear com un barri transitori per allotjar les famílies, la gran majoria d'ètnia gitana, mentre se'ls buscava una ubicació definitiva.

Quin és el motiu del seu naixement?

Va néixer marcat per la realitat de la barriada. El col·legi és el reflex del barri on som. És un col·legi compensatori. Vol dir que busca compensar les desigualtats que el context estableix. I aquí n'hi ha moltes. Fa 30 anys, quan vam començar, veiem que el col·legi arribava amb la funció principal alfabetitzadora, però la necessitat la marca el fet que l'alumnat no dina, no esmorza, té manca d'habilitats socials, etcètera.

Vam veure que, a l'estiu, estaven dos mesos sense escola, i aquí vam decidir crear l'associació Chavorrillos. Neix d'un dolor. I aquí la tenim, funcionant; després arriba la crisi i, de sobte, hi ha gent buscant a les escombraries per menjar, i llavors muntem els pretallers perquè la gent mengi, però no els donàvem de menjar sinó que vam muntar un menjador. Les accions no neixen del recurs, neixen de la necessitat.

Al final per alimentar una boca cal una canya, però aquí hi ha tantes boques que hem de muntar una xarxa. No som Superman. Necessitem més gent. Al barri hi ha els Serveis Socials del districte Puerto de la Torre i del districte de Campanillas, la Junta d'Andalusia, la Universitat de Màlaga, el CEIP Maria de la O i diverses associacions sense ànim de lucre com INCIDIX, Càritas Diocesanes de Màlaga, Associació Chavorrillos, MIES i ACCEM. Elles componen la Taula d'Infància unint les seves forces per crear projectes socioeducatius.

Hi ha marc de referència construït de manera comuna?

Nosaltres entenem que la posada en marxa d'estratègies i iniciatives de millora s'ha de fer de manera coordinada i compromesa amb l'acompanyament de la població mateixa. No amb projectes puntuals. Ha de ser continuat. Entenem que només així podem avançar en el desenvolupament educatiu dels nens, nenes i joves en situació més vulnerable, i acompanyant les seves famílies.

Hi veiem dues dimensions: el claustre i la comunitat educativa, i la taula d'infància.

Partint del col·legi, la dimensió comunitària està en el claustre i les sinergies que hi tenen lloc. Busquem que el professorat no només vegi el rem sinó que també vegi el vaixell i cap a on va. Que pugui veure la seva classe i, alhora, el conjunt de l'escola. És allà on pensem aquest marc comú.

Som una identitat plural que vol construir la cultura del nosaltres. Per exemple, quan ens donen un premi, no el donen al professorat. El donen a tots. Per tant, el posem a l'entrada del col·legi. Creem identitat. Això també ho fem a través del coneixement de l'entorn: per exemple, fem l'ABECEBARRIO i l'alumnat diu paraules com *rata*, *rebuscar* o *ruïna*. A través de les activitats, busquem maneres on tothom hi guanyi i senti que en forma part. També l'ús del vocabulari és molt important. No diem: "Has de parlar bé", diem "Som gent que parla bé". És cert que la direcció del centre determina el camí. Jo agafo un projecte o un altre que la direcció marca i anem canalitzant-lo per camins diferents.

Fa set anys es va voler desmantellar el barri i després es va aturar. I políticament es van constituir tres taules de treball. Són la taula política, que s'ha reunit dues vegades; la taula tècnica, formada per directors i directores de departaments i que es reuneix segons les pressions que rep, i, finalment, la taula de treball en xarxa formada per qui trepitja el territori cada dia. Aquest espai ja existia. Era la Taula de la Infància. Ens reunim un cop al mes per treballar en projectes com "Asperones avanza", i també com a teràpia: compartim penes i alegries.

Com és l'organització del treball comunitari?

El motor és el que generem des del claustre i la comunitat educativa. Anem de bracet. El ritme el marquem des del col·le amb les accions que fem. Tenim el nostre pla de reunions, que estan marcades en el temps i en el qual anem afegint i omplint els temes que surten. Aquesta sinergia l'aprofitem amb projectes com les comunitats d'aprenentatge. Un exemple és quan vam fer l'activitat de la teteria i el llibre dels somnis. A través d'aquesta metàfora, cada família, joves i alumnes deien el que volien. Entre tots vam decidir que treballar cada any.

Hem fet tres comissions. La primera és la de comunicació, que té la web, la porta, la pissarra, etcètera. Entenem que la paraula *comunicació* té la mateixa arrel que la paraula *comunitat*: comú. La segona és la del voluntariat que serveix per formalitzar i acompanyar tota la feina de persones que venen a títol personal o de projectes diferents, com ara el que fem amb la universitat i pel qual cada dimecres venen cinc o sis universitaris a donar suport. I la tercera és la comissió del somni. Es tracta de reunir-nos tots i escollir tres somnis per a l'any. Els apuntem a l'atrapasomnis. Un somni va ser fer una excursió en família i vam sortir del barri per fer-la; un altre va ser tenir pantalles digitals i ens hi estem apropant, i un altre és tenir parada de metro al barri, no només les vies. Aquest últim ja queda molt més lluny. Ens reunim un cop al trimestre.

Hem de tenir present que en contextos d'exclusió la participació és molt difícil. Els veïns i veïnes estan pendents d'omplir la nevera. El present és continu i el futur és present. No hi ha futur llunyà. Si volem que l'escola i els estudis hi siguin presents ha de ser preciós. No només cal veure la meravellosa cascada que hi ha al final sinó que tot el camí per arribar-hi ha de ser meravellós.

La coordinació amb projectes de barri més amplis la fem amb la Taula d'Infància, que intervé en tota la barriada, amb els qui els han tallat l'aigua o qui necessita una beca, per exemple. Busquem transformar l'entorn des d'una cosa tan bonica com és la bellesa. Hem posat el nom als carrers, hem fet el mural de les estrelles. Com a exemple, et diré que vam tenir un problema de sarna i no podíem donar indicacions amb prospectes de molta lletra; havíem de treballar amb imatges. Ara el problema són les catximbres, i tenim nens de 8 anys que en fumen. Aquí hem de fer alguna cosa molt visual i que finalment sigui una mare la que ho expliqui. Una mare dient això mateix té una força que nosaltres no tenim. En definitiva, toquem temes de salut, el projecte "Avança" amb temes de promoció dels estudis i, finalment, també casos concrets.

I després hi ha una dimensió de denúncia. Això és una injustícia. Treballem per a l'Administració, però no en volem ser còmplices. Ha mort una persona de càncer de pleura i ho han vinculat a la uralita que hi ha en molts sostres. Totes les persones venen preocupades. Aquest és un tema que recull la Taula i en el qual ens posicionem amb el veïnat i li donem suport. No fem la feina per ells, però tampoc fem cap tap administratiu. Ens posicionem, perquè en algun moment algú que té una llar de 300.000 euros els en buscarà una de 40.000 a ells. Tenim una mica de síndrome d'Estocolm i podem dir que estem segrestats per l'exclusió.

Quin són els rols dels diversos agents implicats?

El primer és el claustre, que té la funció bàsica d'ensenyar i protegir el o la menor. Hi ha molta diversitat en el nivell d'implicació, tot i que podem dir que veuen el vaixell i cap a on va.

Un altre és la Taula de Treball en Xarxa. És de composició diversa i té moments més i menys participatius. Els membres d'entitats governamentals són els que menys capacitat de decisió tenen i, d'altra banda, les associacions que en formen part estan cremades per la precarietat.

També tenim els veïns i veïnes no associats, que són demandants, es queixen o bé són destinataris dels serveis. Hem de destacar que, en alguns casos, s'impliquen en accions concretes.

Els veïns i veïnes que formen part de la comunitat de l'escola, com són les famílies o l'antic alumnat, exerceixen un paper important a l'hora de dur a terme accions, prendre decisions o bé com a exemples a seguir. Costa molt fer-ho, perquè estem acostumats a fer-ho "a caraperro". Aquesta expressió vol dir que ho fem de manera individual i pel benefici propi.

I, finalment, hi ha l'Administració, que hi té presència, perquè no pot fer omissió d'auxili. Compleix el just per justificar-se. Ningú no pot dir que està en contra de Los Asperones, però tampoc no hi fan res.

Quins aprenentatges metodològics genera el treball directe dels serveis amb la gent no organitzada?

Algunes coses han anat sortint al llarg de l'entrevista, però les recollim aquí i n'afegim de noves.

La primera és la importància del treball col·lectiu. Hem de tenir capacitat de gestionar la frustració per tirar endavant. Hem d'evitar les construccions de llistes negres; es tracta de deixar de dir: "Amb aquesta persona, no". De vegades, jo estic en el cantó negre i, altres vegades, en l'il·luminat. Entre tots podem donar una mica de llum sempre.

També hem de tenir les persones referents: alumnes que han aprovat i que serveixen de motivació a altres que estan en el camí.

En els temes de participació, nosaltres incitem, provoquem, generem espais perquè les coses passin i quan en són conscients, se n'alegren. Per exemple, els diem: "Veniu a buscar les notes, que us dono els llibres". Cal crear vies d'interessos personals, veure quins són els comuns i generar-los espai. L'exemple és el projecte TrampoLink. La idea és fer teules decoratives des d'un treball cooperatiu. La idea és buscar un perfil comú entre si i fer una convocatòria. Generem empatia, i això afavoreix el grup.

També hem après que hem de trencar amb les etiquetes i les identitats donades. El projecte TrampoLink, en coordinació amb la universitat, provoca que els veïns i veïnes es formin fora del barri. La gent s'arregla i es construeix una nova identitat. Jo, que soc Maria "la quiosquera", entro en un espai nou on puc ser Maria "el que jo vulgui". El que fem és no partir només de les necessitats i els interessos sinó que també ho fem des dels talents. D'allò en què un professor, una nena o un veí són bons.

Després hi ha la importància de treballar l'acollida, l'actitud i mai vulnerar la llibertat de la persona. Els "pollastres" que ens han muntat no són perquè els hem donat unes respostes que no els agraden, són perquè no els hem donat el temps suficient.

També cal autenticitat, perquè, si no, et calen i no funciona. Si ets un insuls, sigues un insuls autèntic. La coherència és bàsica. Hem de mantenir el discurs i l'acció marcats per criteris en tots els fronts. Hem de valorar molt bé les decisions: de vegades ens hem vist en situacions en què, si donàvem un tracte especial a un jove que deixava els estudis, evitàvem un mal major, però ens podíem carregar el sistema, perquè altres joves que s'esforcen per estudiar veien que el tracte era millor per a qui no estudia. És molt delicat.

També hem après passejant pels llocs, picant a les cases i entrant si ens ho permetien, i dinant plegats.

I, com a criteri general, a vegades hem de cedir, sense imposar. Hem de ser plàstics.

Quin és l'impacte? Quines coses no hi hauria si el projecte desaparegués?

Si no hi fos l'escola, aquestes persones estarien en una situació d'abandó total i sense un enllaç amb els seus drets i deures. Es perdrien les propostes de treball cooperatiu, la força per sortir d'espais d'exclusió i valorar la cultura gitana com un potencial. En definitiva, les situacions de vulneració de drets, sobretot de la infància, serien flagrants.

Quins reptes té el projecte?

Anem per coses petites. Minivictòries. Per exemple, construïrem la plaça dels Drets de la Infància en el lloc on més es vulneren. Altres victòries són tenir la parada de metro, la il·luminació dels carrers, etcètera. En aquest sentit, també tenim la idea d'estar en el debat polític en les pròximes eleccions. Que els nous càrrecs tinguin present que Los Asperones existeix.

I el gran repte és desaparèixer com a barri i incorporar-nos a Màlaga. Això és molt personal, però l'ideal és que ells estiguessin asseguts amb els seus fills, amb la nevera plena i xerrant. Això és seguretat. Sentir-la. Tenim menjar, algú que es preocupa per mi. I amb això nosaltres som feliços.

TAULES COMPARATIVES ENTRE ELS DIVERSOS PROJECTES

TAULA 1. SITUACIÓ DEL PROJECTE

PREGUNTES	SERVEIS SOCIALS Sant Miquel d'Olot	SERVEIS SOCIALS La Mariola, Lleida	SALUT Villaverde, Madrid	ESCOLA Los Asperones, Màlaga
Finalitat	<p>Generar moviment positiu. Treballar per la convivència i trencar estigmes.</p> <p>Resoldre les necessitats del barri de manera col·lectiva i conjunta.</p>	<p>Generar moviment positiu. Construir relacions, convivència i recuperar els espais comuns que hi ha entre els habitatges.</p> <p>Noves formes en les solucions per fer que la comunitat sigui la protagonista del canvi en una realitat de molta vulnerabilitat social.</p>	<p>Potenciar la participació comunitària en salut de la ciutadania.</p> <p>Resoldre les necessitats del barri de manera col·lectiva i conjunta.</p>	<p>Compensar les desigualtats que el context estableix.</p> <p>Facilitar el desenvolupament educatiu i les alternatives per construir un projecte de vida. Construir relacions i convivència.</p> <p>Trobar solucions des de moltes mirades (educatives, socials, laborals i culturals) amb els agents dels territoris, les famílies i l'alumnat.</p>
Naixement	<p>Any 2000</p> <p>A partir d'un diagnòstic de la ciutat i d'un conflicte veïnal en un espai públic.</p>	<p>Any 2016</p> <p>Neix per una demanda veïnal, tècnica i política a causa de l'increment de la degradació del barri en els darrers anys.</p> <p>S'inicia amb una diagnosi de la situació de convivència en els edificis.</p>	<p>Any 2015</p> <p>Neix per un grup de veïnes que volia donar continuïtat a la tasca de formació en salut impulsada des del CMSc.</p>	<p>Any 1986</p> <p>Creació del barri amb una situació de vulnerabilitat social.</p>
Impacte Què es perdria si el projecte desaparegués?	<p>Passàriem, de nou, a dir que les coses no són possibles i que el barri està fatal.</p> <p>La implicació veïnal.</p> <p>Diversitat de mirades i inquietuds.</p> <p>Augment d'etiquetes, prejudicis i conflicte.</p> <p>Augment del racisme.</p>	<p>La degeneració de l'espai seria molt ràpida. No hi hauria contenció i suport per a molts veïns i veïnes i presidents i presidentes.</p> <p>Deixaria d'haver-hi espais de convivència i relació.</p> <p>L'Ajuntament es viuria com quelcom molt més llunyà.</p> <p>Desconeixement total del que passa als edificis.</p>	<p>Part de la difusió de les activitats del CMSc.</p> <p>La seva participació organitzada.</p> <p>Un canal d'interlocució i facilitació amb el districte.</p> <p>Part del coneixement de les necessitats i els actius del districte.</p> <p>Les relacions i els vincles que es generen entre els ACS i amb altres persones del districte.</p> <p>La perspectiva veïnal en tots els processos comunitaris.</p> <p>Perdríem donar veu a la ciutadania en fòrums professionals.</p> <p>Perdríem els sabers del barri.</p> <p>La motivació en la resta del veïnat.</p>	<p>Situació d'abandonament total dels veïns i veïnes i sense un enllaç amb els seus drets i deures.</p> <p>Les propostes de treball cooperatiu, la força per sortir d'espais d'exclusió i valorar la cultura gitana com un potencial.</p> <p>Les situacions de vulneració de drets, sobretot de la infància, serien flagrants.</p>

TAULA 1. SITUACIÓ DEL PROJECTE

PREGUNTES	SERVEIS SOCIALS Sant Miquel d'Olot	SERVEIS SOCIALS La Mariola, Lleida	SALUT Villaverde, Madrid	ESCOLA Los Asperones, Màlaga
Reptes	<p>Sumar els companys i companyes de Salut o Ensenyament.</p> <p>Arribar a lògiques de cogestió en què hi hagi una qualitat i un lideratge veïnal.</p> <p>Que la nostra manera de fer contamini a CdB d'altres barris.</p> <p>Que les inversions contemplin el "totxo" i també allò social.</p>	<p>Tenir indicadors d'avaluació.</p> <p>Augmentar la participació de la població gitana i de les dones als jardins, i la implicació de les AVV.</p> <p>Aportar un petit gra de sorra a disminuir la cronicitat de relació amb els Serveis Socials.</p> <p>Ampliar les accions al voltant dels jardins socials.</p> <p>Reproduir aquesta manera de treballar.</p>	<p>La formació, perquè cada ACS anivelli els mateixos coneixements amb la resta del grup.</p> <p>Intentar generar més participació, sobretot, posant el focus en col·lectius amb necessitats diverses.</p> <p>Continuar amb tots els processos comunitaris en què estan participant.</p> <p>Iniciació en el tema de les xarxes socials (Twitter, Facebook, etcètera) com a mitjà de difusió.</p>	<p>Construir la plaça dels Drets de la Infància en el lloc on més es vulneren.</p> <p>La parada de metro, la il·luminació dels carrers, etcètera.</p> <p>Ser presents en el debat polític. Que els nous càrrecs tinguin present que Los Asperones existeix.</p> <p>El gran repte és desaparèixer com a barri i incorporar-se a Màlaga.</p>

TAULA 2. EL MARC DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

PREGUNTES	SERVEIS SOCIALS Sant Miquel d'Olot	SERVEIS SOCIALS La Mariola, Lleida	SALUT Villaverde, Madrid	ESCOLA Los Asperones, Màlaga
Marc de referència comú	<p>Sí.</p> <p>És el Pla per a la inclusió i la cohesió social d'Olot 2013-2019. És un marc teòric que guia i dona les línies. El trobaràs aquí: Pla Olot.</p>	<p>Sí.</p> <p>No n'hi havia de previ. S'ha construït sobre la marxa. És de l'equip. Ho fan per consulta a professionals, universitats i visites a altres projectes.</p>	<p>Sí.</p> <p>Se emmarca dins de l'estratègia "Barris saludables 2016-2019" de l'Institut de Salut Pública (Madrid Salud), a través de la a través de la Subdirecció General de Prevenció i Promoció de la Salut (Ajuntament de Madrid). El trobaràs aquí: Estratègia "Barris saludables".</p>	<p>Sí.</p> <p>S'ha construït una manera de fer conjunta al llarg dels anys i es va consolidar amb la constitució de les taules de treball al voltant del 2012 per al desmantellament fallit del barri.</p> <p>No està escrita en un document conjunt.</p>
Organització de treball comunitari	<p>Diverses accions coordinades i enxarxades.</p> <p>Consell de Barri com element articulador per on passen les decisions que afecten el barri i el pressupost i el desplegament del Pla integral de millores del barri (PIAM).</p> <p>Vinculen la feina en habitatges a la dinamització dels espais col·lectius.</p> <p>Les persones entren a participar-hi a partir de les inquietuds i necessitats que els afecten directament.</p>	<p>A partir de l'encàrrec, es fa diagnòstic i es marquen uns objectius que el veïnat ha fet seus.</p> <p>Generem un marc d'actuació i deixem espais amplis perquè el veïnat mateix pugui treballar-los i afegir-ne d'altres.</p> <p>Vinculen la feina en habitatges a la dinamització dels espais col·lectius.</p> <p>Les reunions col·lectives amb presidents i presidentes alimenten el procés dels jardins, però no hi ha un espai comú de relació.</p> <p>L'equip tècnic ho coordina.</p> <p>Les persones noves s'incorporen a partir d'una reunió de presentació.</p> <p>Es convida a persones amb les quals es té relació per Serveis Socials o pel projecte mateix.</p>	<p>Es construeix de manera conjunta (professionals i veïnes), acordant objectius, metodologia i accions comunitàries.</p> <p>L'equip del CMSc i els ASC es reuneix un cop al mes. Hi ha un grup de WhatsApp per agilitzar la comunicació.</p> <p>Els ACS es reuneixen de manera autònoma. El CMSc està disponible si volen fer servir les seves aules.</p> <p>La incorporació de nous ACS es fa a proposta del CMSc o dels ACS. Es potencia la incorporació de persones que estan en una situació de vulnerabilitat.</p>	<p>El motor és el claustre i la comunitat educativa (famílies, alumnat i exalumnat). Tenen un pla de reunions que van farcint segons les necessitats. Generen activitats que articulen a través de comissions de treball.</p> <p>Coordinen activitats globals amb la resta del barri a través de la Taula d'Infància. És una taula tècnica amb tots els agents que intervenen al barri.</p>

TAULA 3. ELS ROLS DELS AGENTS IMPLICATS

PREGUNTES	SERVEIS SOCIALS Sant Miquel d'Olot	SERVEIS SOCIALS La Mariola, Lleida	SALUT Villaverde, Madrid	ESCOLA Los Asperones, Màlaga
Equip tècnic	Fa lideratge, presència, vincle i una mirada global, resol tècnicament i posa en contacte amb altres espais de l'Administració.	Articulador. Antenes del que passa al territori. Rapidesa i proximitat.	Motivar el grup d'ACS a la participació comunitària en salut. Proporcionar formació, resoldre tècnicament i posar en contacte amb altres espais de l'Administració o comunitaris. Facilitar la seva veu en la comunitat i en l'Administració.	Claustre: la funció bàsica és ensenyar i protegir el menor. Hi ha molta diversitat en el nivell d'implicació, tot i que podem dir que veuen el vaixell i cap a on va.
Polític	Dona llibertat d'acció i confiança, i facilita i obre els espais.	Fa l'encàrrec. Promou el projecte "Mariola 20.000" que modificarà el barri.	Fa l'encàrrec i promou la política pública.	Hi té presència, perquè no pot fer omissió d'auxili. No poden dir que hi estan en contra, però tampoc promouen polítiques efectives.
Altres agents	Xarxa de professionals. Donen suport, faciliten, entenen la demanda. Persones concretes. Policia de barri, referent de cultura, etcètera.	Departament de Medi Ambient: ha posat eines, plantes, suport i assessorament tècnic.	Hi dona suport i alhora els busca per a la interlocució, per a la consulta, per participar en diagnòstics, etcètera.	És la Taula de Treball en Xarxa, coneguda també com a Taula d'Infància. És diversa en la seva composició. Els agents governamentals hi tenen poca capacitat de decisió. Les entitats no governamentals estan cremades per la precarietat. Tenen el punt d'unió a partir de la professionalitat i la dura realitat del barri.
Participants del projecte	1. Participants d'accions: - Consumidors, en alguns casos implicats en l'organització i, en altres, enxarxats amb altres propostes comunitàries i, en un cas puntual, al Consell de Barri. 2. Participants al Consell de Barri: - Aportació de temes, debat, decisió i seguiment. - Enxarxat amb altres accions que es deriven del CdB o que el poden alimentar. - Poden ser veïnat no associat o membres d'entitats.	1. Presidents i presidentes de comunitats: - Faciliten els espais de relació i molt posats en la queixa. - Dificultat per passar de la protesta a la proposta. 2. Participants als jardins socials: - Construcció de projecte, construcció de relació i vincles, aprenentatge tècnic i, de manera molt puntual, accés al món laboral.	1. Agent de salut comunitari: - Fan una tasca d'intermediació entre la comunitat i l'equip del CMSc. - Són com "antenes" del que passa al barri. - Donen suport en l'elaboració del mapa d'actius per a la salut. - En els espais comunitaris tècnics i veïnals, dinamitzen, ajuden els professionals a entendre els sentiments veïnals. - Participen en projectes comunitaris promoguts per altres entitats diferents del CMSc i faciliten l'entrada del CMSc en aquestes iniciatives.	1. Famílies i antic alumnat. - En la realització d'accions que afecten l'escola i el barri. - En la presa de decisions de temes que afecten l'escola i el barri. - Són exemples a seguir, sobretot l'exalumnat.

TAULA 3. ELS ROLS DELS AGENTS IMPLICATS

PREGUNTES	SERVEIS SOCIALS Sant Miquel d'Olot	SERVEIS SOCIALS La Mariola, Lleida	SALUT Villaverde, Madrid	ESCOLA Los Asperones, Màlaga
Entitats	Depèn de cadascuna. Donen suport, decideixen, reben propostes, aporten i a vegades presenten conflictes.	Suport puntual. Observadores del que passa. Cadascuna és manté en el seu espai. Més competitivitat que cooperació.	Faciliten que els ACS treballin per la comunitat i proposen accions on puguin participar.	No són associacions de veïns i veïnes. Formen part de la Taula d'Infància. Coordinen i faciliten els projectes als quals el veïnat accedeix amb diversos graus de participació.
Veïnat no associat	Decideix, aporta, suma als altres espais, fa d'informador al barri, utilitza el boca-orella, mobilitza el barri i fa xarxa.	És una part il·lusionada i se suma a la construcció col·lectiva. L'altra part no veu amb bons ulls l'arribada d'aquest tipus d'intervenció. Els modifica com han viscut fins ara.	Se suma a partir del contacte que es fa des dels ACS.	Són demandants, es queixen o bé són destinataris dels serveis. En alguns casos s'impliquen en accions concretes.

**TAULA 4. APRENENTATGES METODOLÒGICS DEL TREBALL
AMB PERSONES NO ASSOCIADES**

PREGUNTES	SERVEIS SOCIALS	SERVEIS SOCIALS	SALUT	ESCOLA
	Sant Miquel d'Olot	La Mariola, Lleida	Villaverde, Madrid	Los Asperones, Màlaga
Aprenentatges	<p>Anar més enllà de l'associació per parlar també amb el veïnat no associat.</p> <p>Parlar amb les persones que no són presidents o presidentes.</p> <p>Parlar amb tothom. Des de la mesquita fins al bar.</p> <p>Perdre la por de demanar.</p> <p>Flexibilitat en la construcció de projectes.</p> <p>Ser un engranatge en el barri amb una mirada sistèmica.</p> <p>Presència constant, ens pots trobar quan vulguis.</p> <p>Ser accessibles i donar resposta d'una manera ràpida. Respondre als <i>whatsapps</i>. Esmorzar als bars, parlar al carrer.</p> <p>Picar directament a les portes dels pisos.</p> <p>Ser transparent i honest. No tenir objectius amagats.</p> <p>Relació necessària amb altres serveis per generar la complicitat.</p> <p>Hi ha un punt de militància.</p>	<p>Relacionar amb els diversos històrics i imaginaris del barri.</p> <p>Tenir molt de "morro" per parlar amb tothom.</p> <p>No jutjar el que passa al carrer.</p> <p>Vincular i fer partícip la gent, tenint present que no sabem cap a on anirà el procés.</p> <p>Donar missatges clars i directes.</p> <p>Generem un marc d'acció i deixem que el veïnat el complementi i el faci seu.</p> <p>Mediar en qualsevol situació de conflicte.</p> <p>Tenir molta presència al carrer i a les reunions. Ser molt accessibles.</p> <p>Anar a buscar la gent, a picar i entrar a les cases (si ens conviden), a escoltar, proposar i canalitzar.</p> <p>No excloure ningú. Facilitar diversos espais de participació.</p> <p>Treballem des de la corresponsabilitat.</p> <p>No generar falses expectatives.</p> <p>Regenerar-se d'una manera constant i autoavaluar-nos per millorar.</p> <p>Viure amb naturalitat aquesta manera de fer i el fet que el despatx és quasi sempre el carrer.</p> <p>Trobar un element comú, com va ser el jardí, que va provocar un punt d'unió.</p> <p>Accés a la informació d'altres departaments de l'Ajuntament d'una manera ràpida.</p>	<p>Constituir-nos en un centre obert, ben condicionat per generar diàleg i que es presentin iniciatives.</p> <p>Tenir un equip de professionals encarregat de la tasca d'acollida i d'atendre la ciutadania d'una manera personalitzada, amigable, en qualsevol moment i quan ho necessitin.</p> <p>Proporcionar les sales perquè el veïnat s'hi reuneixi i hi faci activitats.</p> <p>Estar present al districte, fora del centre, al carrer, etcètera.</p> <p>Sempre tenir la porta oberta i estar en totes les taules o espais comunitaris, aportant i escoltant les iniciatives que poden encaixar en el nostre projecte de centre.</p> <p>Obrir canals de participació. Ser flexibles tant en l'horari com en les tasques.</p> <p>Fer que la persona es plantegi: "Des de les meves capacitats, les meves possibilitats i els meus temps, jo puc oferir això".</p> <p>Els ACS mateixos ho posen en marxa, l'obren al veïnat, el duen a terme i l'avaluen, amb una certa supervisió per part del CMSc.</p> <p>Els ACS porten altres veïnes o veïns. És la força del missatge donat per una persona igual.</p> <p>El boca-orella és un canal molt potent, així com les activitats o les jornades per celebrar el treball compartit (jornades de portes obertes anuals, festa multicultural, etcètera).</p> <p>Donar veu al veïnat a través de la ràdio local, Onda Merlín Comunitaria, o a través de la seva participació en espais tecnicoveïnals.</p>	<p>Tenir capacitat de gestionar la frustració per continuar endavant.</p> <p>Treballar amb tothom i evitar la construccions de llistes negres per dir amb qui no treballo.</p> <p>Tenir els referents: els alumnes que han aprovat i que serveixen de motivació.</p> <p>En participació, generar espais amplis que permetin unir els interessos personals i comunitaris.</p> <p>Cal crear vies d'interessos personals, veure quins són els comuns i generar-los espai.</p> <p>Trencar amb les etiquetes i les identitats donades.</p> <p>No partir només de les necessitats i els interessos sinó també dels talents. D'allò en què un professor, una nena o un veí són bons.</p> <p>Dedicar el temps suficient a la persona. Treballar l'acollida, l'actitud i mai vulnerar la llibertat de la persona.</p> <p>Cal autenticitat, perquè, si no, et calen i no funciona. Cal també coherència: hem de mantenir el discurs i l'acció marcats per criteris en tots els fronts.</p> <p>Cal vaguejar pels llocs, picant a les cases i entrant-hi, si ens ho permeten.</p> <p>A vegades hem de cedir, sense imposar; cal ser plàstics.</p>

CONCLUSIONS

Respectant el marc que ens donen les quatre taules comparatives, ens endinsarem en cadascuna de les preguntes que hem desenvolupat i en els punts de trobada o divergència entre els diversos projectes. A l'última part, farem una anàlisi dels elements claus a mode de tancament.

- Taula 1. Situació del projecte
 - Quina és la finalitat del projecte?
 - Quin és el motiu del seu naixement?
 - Quin és l'impacte del servei?
 - Quins reptes té el projecte?
- Taula 2. Marc d'acció comunitària
 - Hi ha marc de referència construït de manera comuna?
 - Quina organització de treball comunitari teniu?
- Taula 3. Els rols dels agents implicats
 - Equip tècnic
 - Polític
 - Altres agents
 - Participants del projecte
 - Entitats
 - Veïnat no associat
- Taula 4. Els aprenentatges metodològics del treball amb persones no associades

Situació del projecte

La finalitat

En la majoria dels casos, els projectes busquen generar un moviment que faciliti una convivència entre el veïnat i, alhora, fomentar la participació i l'apoderament de la ciutadania en els afers comuns que els afecten. En definitiva, volen resoldre les necessitats del barri de manera col·lectiva. Hem de destacar les situacions de vulnerabilitat a la Mariola (Lleida) i Los Asperones (Màlaga) que marquen una perspectiva d'inclusió social molt clara. També hi ha l'especificació en la finalitat educativa de l'escola o del benestar del centre de salut.

Naixement

Les dues més antigues són Màlaga (1986) i Olot (2000) i les més recents, Lleida (2016) i Madrid (2015).

Els motius són diversos, tot i que en la majoria d'experiències hi ha marcat un inici vinculat a un malestar, un conflicte de convivència o una situació de vulnerabilitat d'accés als drets. El projecte d'Olot i el de Lleida parteixen d'un diagnòstic inicial que els permet obrir els camins per fer. A més, el projecte de Lleida té lloc en un grup de pisos que han patit una gran degeneració. El de Màlaga parteix de la reubicació provisional, que dura 30 anys, de famílies barraquistes abans de ser reallotjades en pisos de la ciutat. És el de Madrid el que es presenta d'una manera diferent, ja que està marcat per una iniciativa dels mateixos participants del CMSc, que volen obrir nous espais de col·laboració i que casa perfectament amb el marc d'actuació d'aquest tipus de centres.

Impacte

Aquest punt es recull a partir de preguntar quines coses deixarien d'existir en el territori si desaparegués el projecte.

Tots coincideixen en el fet que l'Administració seria percebuda com a més llunyana i que es perdria una antena en el territori, una eina per conèixer de primera mà les necessitats, els interessos i els elements que couen les relacions veïnals. També coincideixen en el fet que desapareixerien els espais de relació i convivència, es perdrien les mirades positives vers els barris i es degenerarien les relacions socials, la convivència. En alguns casos, com a Olot, parlen d'augment de racisme i, a Màlaga, d'absoluta desprotecció i vulnerabilitat sobretot amb la infància. Hi hauria també una pèrdua directa de l'enllaç de les persones amb els seus drets i deures.

Tots també detecten que es perdria la participació i la implicació veïnal en la construcció de propostes i solucions i, a més, la relació amb el veïnat, tant l'associat com el no associat. I, concretament a Madrid, afirmen que el seu projecte perdria l'oportunitat d'accedir als sabers veïnals i, alhora, de ser altaveu del veïnat en espais comunitaris, de l'Administració i en taules professionals.

Reptes

Tots coincideixen en el repte d'augmentar la implicació, l'apoderament i els espais de decisió del veïnat. Miren molt cap al veïnat no associat i com, a partir d'implicar-se en el projecte de manera individual, passen a altres espais veïnals col·lectius, comunitaris o professionals. Tots fan una mirada diversa en aquest aspecte i busquen les persones i col·lectius als quals no arriben i les necessitats que afronten. Per exemple, a Lleida detecten concretament la necessitat de generar vincle amb la població gitana i les dones i, alhora, la necessitat de tenir el suport directe de l'AVV.

En alguns casos, com a Olot, es plantegen poder sumar clarament, en els espais de construcció comunitària, els companys de Salut i Ensenyament, i també que les inversions contemplin el "maó" i, alhora, les relacions socials, en definitiva, que hagi diners per a obres i també per a projectes socioculturals i comunitaris. I coincideixen amb les companyes de Lleida quan plantegen la idea que la seva manera de treballar serveixi com a mirall per a altres que estan començant.

Les companyes de Madrid afegeixen la necessitat de fer formació perquè tots els membres dels projectes estiguin al mateix nivell i puguin prendre decisions conjuntes. I des de Màlaga parlen de coses tan bàsiques com tenir una parada de metro, la il·luminació del carrer, estar presents en el debat polític o poder fer, de manera col·lectiva, la plaça dels Drets dels Infants en el lloc on més es vulneren de tota la ciutat.

Marc d'acció comunitària

Marc de referència comú

Hi trobem tres tipologies diferents. Per un costat, tenen un marc de referència comú construït des de l'Administració a Olot i a Madrid. Per un altre, els companys i companyes de Màlaga l'han construït al llarg dels anys, però no el tenen recollit en cap pla comú escrit i, finalment, les companyes de Lleida estan en un procés autodidacte per construir el mètode i saber si van pel camí correcte.

El Pla per a la inclusió i la cohesió social d'Olot 2013-2019, explicat per l'equip de professionals entrevistat, deixa molt clar que és una manera d'ordenar tots els plans i els programes sectorials que arriben i que, a vegades, se solapen i segmenten molt els àmbits d'actuació. I la perspectiva comunitària queda molt clara quan expliquen que busquen la cooperació entre els diversos agents per donar respostes a les necessitats de la comunitat i acordar accions preventives. Són proactius a l'hora de fer protagonistes les persones del seu propi canvi sense perdre de vista la diversitat i l'especificitat del territori i la comunitat. Pensem que les necessitats individuals poden esdevenir col·lectives.

L'estratègia "Barris saludables 2016-2019", definida en el pla "Madrid ciutat de les cures", es concreta en:

- L'acció intersectorial i integral, articulada al voltant del concepte de "cures", on està inclosa la salut.
- La relació amb el veïnat enfocada a la seva participació i a l'apoderament comunitari, respectant l'autonomia i la diversitat de les persones.

- La prioritització de la intervenció als barris i la seva vida quotidiana.

El marc explicat per les professionals no permet dubtar que treballen en la participació i l'apoderament comunitari perquè les persones siguin protagonistes de la seva pròpia salut i de la de la seva comunitat. I, per a elles, el veïnat s'han d'implicar a construir i reorientar la pràctica de l'equip de professionals.

El col·legi Maria de la O a Los Asperones de Màlaga també ho té clar i la seva manera de treballar està consolidada a l'escola i al barri. Entenen que les estratègies de millora s'han de fer de manera coordinada i amb la ciutadania mateixa i, a més, no en projectes puntuals sinó en projectes amb continuïtat. Per al col·legi, és l'única manera de canviar el desenvolupament educatiu i, alhora, la resta d'aspectes de la complexa situació del barri.

Entenen que són una identitat plural que vol construir la cultura del *nosaltres*. Per exemple, quan els donen un premi, entenen que no el donen al professorat. El donen a tots. Per tant, el posen a l'entrada del col·legi. Tenen clara la dimensió de la seva escola com a espai comú que se suma a un altre marc de treball comunitari de barri que és la Taula d'Infància.

I, a Lleida, l'han anant construint plegades, han consultat professionals, la universitat i han visitat projectes a diversos llocs, com, per exemple, Saragossa. S'han format i han intentant construir la seva manera de fer des de la necessitat professional. I han volgut contrastar el projecte per veure si van pel bon camí. Des del punt de vista pràctic, han partit de l'encàrrec que van rebre, han fet un diagnòstic i han marcat uns objectius que el veïnat ha fet seus. Han generat un marc d'actuació i, alhora, han deixat espais amplis perquè el veïnat mateix pugui treballar-los i afegir-ne d'altres.

Organització de treball comunitari

En totes les experiències es veu com els equips tècnics treballen sobre una manera d'entendre l'acció comunitària i la traslladen al seu dia a dia i la deixen oberta com si fos un programari lliure, perquè els ciutadans i les ciutadanes la facin seva, la dibuixin a la seva mida i també l'actualitzin. Així construeixen objectius, metodologia i accions de manera conjunta. Les companyes de Lleida obren la proposta perquè l'acabin de completar els veïns i veïnes que participen en el projecte, i les de Madrid ho fan de la mateixa manera, obrint-se al fet que els agents de salut comunitària construeixen projectes i ajudin a actualitzar el CMSc.

Totes tenen algun espai de relació i decisió al qual aporten les actualitzacions del projecte. A Olot es veu de manera clara com el Consell de Barri està legitimat pels actors, l'Administració, les entitats i els veïns i veïnes a títol individual. I pel Consell de Barri passen les decisions que venen marcades pel **PIAM** o bé per altres conflictes o necessitats concretes i, alhora, s'enxarxa amb altres accions que es fan al barri, com ara el Ball Pla de la Festa Major. A Lleida tenen l'espai de la Paella, on poden fer valoració mentre dinen i es fan seu el projecte amb una mirada més global. A Madrid són les reunions de coordinació entre l'equip tècnic i els ACS i, alhora, els diversos mecanismes per vincular-los a projectes de mirada comunitària com la festa d'"Uniendo barrios". I a Màlaga hi ha la Taula d'Infància, tot i que en aquest espai no hi ha la presència del veïnat.

Hem de destacar de manera clara que a Olot i Lleida valoren molt positivament el lligam amb un altre projecte que fan de diagnòstic de la situació dels habitatges. La combinació dels dos projectes alimenta clarament l'acció comunitària. El coneixement sobre el territori i la proximitat que dona el fet de picar a totes les portes obre una sinergia molt potent per construir comunitàriament i incidir en l'espai públic.

Els espais d'accés als projectes són fàcils i directes. Es fa a partir de convocatòries, però també des de la relació i la dinamització quotidiana: simplement a partir de l'interès a fer quelcom al barri a Olot, l'interès a construir el jardí social, a participar en activitats de salut o bé pel fet de ser alumnes, exalumnes o famílies de l'escola. Sempre tenen la porta oberta i el temps suficient per dedicar a qualsevol persona que hi vingui.

Les companyes de Màlaga afegeixen una dimensió de denúncia social de la situació que viuen les persones amb les quals treballen. En paraules del director de l'escola, "tenim una mica de síndrome d'Estocolm i podem dir que estem segrestats per l'exclusió". La Taula d'Infància recull les reivindicacions justes i dona suport al veïnat. No fan la feina pel veïnat, però tampoc no fan cap tap administratiu.

Els rols dels agents implicats

Durant les entrevistes detectem els agents següents:

1. Equip tècnic
2. Polític
3. Altres agents: xarxes de professionals, departaments, etcètera.
4. Participants del projecte
5. Entitats
6. Veïnat no associat

1. L'equip tècnic és el primer que enumeren totes les persones entrevistades. Coincideixen a dir que fan lideratge, que articulen els projectes i que són antenes del que passa al barri. Posen en contacte els participants amb altres espais comunitaris, tècnics o veïnals. Alhora, consideren que promouen la participació comunitària i l'apoderament del veïnat. I, en concret, en el cas de Madrid indiquen que dissenyen la formació dels participants i a Màlaga parlen també de la funció bàsica d'ensenyar i protegir els infants.

2. Quan parlem del rol de la persona política, troben discursos diferents. Lleida i Madrid diuen que fan l'en càrrec i promouen la política pública. I, d'altra banda, Olot i Màlaga estan en dos extrems. A Olot, aquest rol dona llibertat, obre espais de relació i facilita els processos. A Màlaga, expliquen que té presència, perquè no pot fer omissió d'auxili davant de la situació que viuen al barri, però tampoc no promou polítiques efectives.

3. Com a altres agents, a Olot esmenten les xarxes de professionals amb les quals té relació el tècnic actual. Es parla de persones com la figura de policia de barri, el referent de cultura, etcètera. Lleida els situa més en un departament concret (Medi Ambient), però també valora les facilitats que han tingut en la comunicació amb altres espais a l'hora de compartir informació. En la majoria de casos, els altres agents, tant si són de l'Administració com del món veïnal, busquen els participants dels projectes per consultar-los diversos processos com a diagnòstic de barri. És una relació d'anada i tornada.

4. Les persones que participen en el projecte són tan diverses com la realitat sociocultural de cada intervenció. En tots els casos trobem mecanismes fàcils per acollir-los i fer-los partícips del projecte concret. També trobem mecanismes per participar en espais col·lectius, com ara el CdB d'Olot, la Paella d'avaluació de Lleida, les reunions de coordinació dels agents de salut comunitària de Madrid o la comunitat educativa en Màlaga. I en última instància, hi ha passarel·les per vincular-se a altres accions de mirada comunitària o contactar amb els responsables de les administracions per tractar temes i necessitats. És el cas d'"Uniendo barrios" a Madrid, l'hort comunitari d'Olot, o "Los Asperones avanza" a Màlaga.

5. Els paper de les entitats veïnals és doble. Per un costat, faciliten els projectes i conviden els participants als seus espais i, de l'altra, poden entrar en lògiques competitives amb les entitats, com expliquen les companyes de Lleida o el que es va viure a Olot amb l'inici del CdB. A Màlaga no han aconseguit generar una entitat veïnal com a tal i les entitats amb les quals treballen comunitàriament són prestadores de serveis en la majoria dels casos, tot i que tenen un arrelament al territori molt clar.

6. El veïnat no associat té un protagonisme principal en la majoria de les experiències. En tots els casos, el veïnat no associat és on es vol arribar principalment. És un perfil que aporta i suma i que, quan entra al projecte, es converteix en el comunicador més efectiu de les accions. Com diuen les companyes de Salut de Madrid, "és la força del missatge donat per una igual". Els companys d'Olot plantegen que, amb la seva presència, augmenta la diversitat, perquè tenen informació que els presidents i presidentes de les entitats no tenen.

D'altra banda, trobem que els costa entrar en lògiques col·lectives, que alguns només es queixen o són demandants i que es poden donar situacions, com al grup d'habitatges de la Mariola de Lleida, que no vegin amb bons ulls l'arribada d'aquest tipus d'intervenció, perquè els modifica com han viscut fins al moment.

Els aprenentatges metodològics del treball amb persones no associades

Aquí tenim una bateria d'eines que ens poden servir per farcir una motxilla per desenvolupar projectes d'acció comunitària que n'assegurin el funcionament i l'adaptabilitat. En definitiva, marquen una posició a l'hora de construir una acció comunitària.

Les propostes que ens fan en molts casos coincideixen, i les que són específiques del seu territori són complementàries. Hem intentat agrupar-les per idees, tot i que, com en tot a la vida, les fronteres es fan difuses.

- Sobre la relació amb el territori.
- Sobre el treball en col·lectiu.
- Sobre el foment de la participació.
- Sobre el perfil dels membres de l'equip tècnic.

Sobre la relació amb el territori

- Passejant pels llocs, picant a les cases i entrant, si ens ho permeten, a escoltar, proposar i canalitzar. El fet que l'acció comunitària estigui vinculada a altres projectes de Serveis Socials al barri, com fer el diagnòstic de la situació dels habitatges, fa que tot s'alimenti recíprocament. És el cas de Lleida i Olot.
- Tenint molt de "morro" per parlar amb tothom. Des de la mesquita fins al bar, des de la plaça fins a l'AVV, amb tots i totes. Perdre la por de demanar. Per exemple, al fruiter: quan sap que és per a una cosa del barri, ho dona.
- Relacionar-nos amb els històrics i els imaginaris del barri de cadascuna de les persones amb què entrem en relació.
- Canviar el model clàssic i anar més enllà de l'associació per parlar també amb el veïnat no associat. Així augmentem visions, apareixen més lideratges i equilibrem els espais de poder. És pensar en una perspectiva d'igualtat d'oportunitats. Parlar amb les persones que no són presidents o presidentes. Quan vas a buscar altres perfils, trobes que tenen molta més informació.
- Treballar l'acollida, l'actitud i mai vulnerar la llibertat de la persona. Els conflictes greus que han tingut, expliquen, no han estat per donar una resposta que no els agradi. Han estat per no donar-los el temps d'atenció suficient.
- Ser un centre obert i ben condicionat per generar diàleg. Com a exemple, les companyes del CMSc afirmen que tenen una taula a la recepció amb un equip professional assignat, preparat per atendre qualsevol persona d'una manera personalitzada i amigable.
- Tenir presència constant al carrer i a les reunions. Respondre als *whatsapps*. Ser accessibles. Esmorzar als bars o parlar al carrer, explica el company d'Olot. I les companyes de Madrid diuen que volen ser molt accessibles: al centre, al carrer, a les taules de barri, això permet que tothom les conegui i també a elles conèixer.
- Donar resposta d'una manera ràpida i no generar falses expectatives. Pot ser un sí o pot ser un no. O pot ser explicar i posar en contacte amb la persona amb què s'hagi de parlar. Volen mantenir la credibilitat.
- Viure amb naturalitat aquesta manera de fer i el fet que el despatx és quasi sempre el carrer. No donar cita; si els busquen, els troben.

Sobre el treball en col·lectiu

- Tenir capacitat per gestionar la frustració per seguir endavant.
- Evitar la confecció de llistes negres, en el sentit de dir: "Amb tu no treballo, perquè un dia em vas dir o vas fer allò". Tots podem brillar o estar en la foscor un dia o un altre. L'important és mantenir entre tots una llumeta.

- A vegades hem de cedir, sense imposar; Hem de ser plàstics.
- Tenir espais per menjar junts.
- Partir de zero, amb la idea que la comunitat no existeix; per tant, hem de donar suport a la seva construcció.
- Regenerar-nos de manera constant i autoavaluar-nos per millorar.
- Relació necessària amb altres serveis per generar la complicitat.
- Mediar en qualsevol situació de conflicte. Ens trobem davant de força situacions així.
- Trobar un element comú, com va ser el jardí, en el cas de Lleida, que va provocar un punt d'unió i de treball conjunt.
- Accés a la informació d'altres departaments de l'Ajuntament d'una manera ràpida.

Sobre el foment de la participació

- Tenir referents positius per motivar. En el cas de Màlaga, és l'alumnat que ha aprovat.
- Incitar, provocar, generar espais perquè les coses passin.
- Crear camins a partir dels interessos personals. Veure quins són els comuns i generar-los espai.
- Crear un marc d'acció i deixar que el veïnat el complementi i el faci seu. S'ha de complementar amb donar missatges clars i directes. Per exemple, a Lleida diuen que fan que l'activitat sigui d'un dia i d'una hora i el veïnat diu quin dia i quina hora.
- Valorar la força del missatge donat per una persona igual. És el cas dels ACS de Madrid, que informen i porten altres veïnes o veïns.
- Obrir canals de participació amb flexibilitat en l'horari i també en les tasques. Les persones han de treballar des de les seves capacitats, possibilitats i talents. Construint des d'allò que les persones poden oferir.
- No excloure ningú. Facilitar espais de participació diversos perquè tothom tingui el seu lloc. Treballar des de la corresponsabilitat.
- Facilitar espais i sales per fer les trobades.
- Donar veu. A Madrid ho fan amb la radio local, Onda Merlín Comunitaria o a través de la participació en espais tècnics i veïnals com "Uniendo barrios" a Villaverde.
- Vincular i fer partícip la gent, tenint present que no se sap cap a on anirà el procés.

Sobre el perfil dels membres de l'equip tècnic

- Ser autèntic. Si s'és fals, de seguida se n'adonen. El director de l'escola de Màlaga diu: *"Si ets un insuls, sigues un insuls de veritat"*.
- Ser coherents amb el discurs i la pràctica. Treballar amb els mateixos criteris en tots els fronts.
- Ser flexible a l'hora de construir els projectes.
- Hem d'alimentar-nos i alimentar altres projectes. Ser un engranatge en el barri amb una mirada sistèmica.
- Ser transparent i honest. No tenir objectius amagats.
- "Hi ha un punt de militància", diu el company d'Olot.
- No jutjar el que passa al carrer. La gent viu l'espai de maneres diverses. Si jutgem, no obrim canals per construir diferent.

Anàlisi dels elements claus

Tot indica que cal un marc d'actuació consensuat que doni pistes bàsiques per poder construir l'acció comunitària. Aquest marc és vital, perquè ha de poder servir a l'equip, al territori i a altres professionals que entrin en joc. Hi ha projectes que han tingut l'oportunitat de construir-lo i tenir-lo per escrit i altres l'han hagut de fabricar al llarg del temps, mentre actuaven.

La majoria de projectes busquen la coordinació amb la resta de serveis que hi ha al territori: per exemple, Serveis Socials busca Educació, Salut i els equipaments quan estan desenvolupant els projectes, o bé Salut activa la seva línia de treball i quan camina va fent la seva xarxa relacional i comunitària. Però hi ha molta dificultat per poder generar un marc previ d'actuació que posi en relació els diversos serveis per treballar coordinats. Segurament la construcció des de la realitat viva de cada territori amb una lògica de "baix a dalt" permetria arribar a uns mínims comuns denominadors, no com a quelcom previ sinó com a quelcom

compartit que es construeix al mateix temps que es camina. El camí es fa caminant i quan se sumen noves persones o propostes ja el tenen fet.

També serà important, a l'hora d'apropar-se a una proposta d'aquest tipus, tenir presents les bases en les quals coincideixen: drets, inclusió, apoderament i passar del treball individual al treball col·lectiu (passar del que hi ha de *meu* al que hi ha de *nostre*). Així, en aquestes experiències, trobem que l'acció comunitària es converteix en una mena de programari lliure on l'Administració genera i presenta un marc que la ciutadania fa seu, modifica i actualitza. Aquest fet és d'una importància vital perquè dona sentit a la finalitat dels projectes, alhora que permet un contacte directe amb la realitat que es viu en el territori. Cerquem treballar plegats i, per això, tothom ha de dir si s'està fent com toca.

A l'hora de començar una proposta d'aquest tipus, és important evidenciar els elements metodològics que comparteixen. I és potent veure com el fet relacional agafa molta força. Són equips amb maneres de fer molt properes.

- En primer lloc, parteixen del fet d'estar, de tenir una presència, de formar part del que passa al carrer, les places i els equipaments. En definitiva, és la idea que desapareixen les barreres físiques i el veïnat els troba d'una manera fàcil. I, quan hi entren en contacte, treballen en l'acollida i donen espais de qualitat per a la rebuda individual i per a l'acompanyament en l'espai col·lectiu.

- En un segon nivell, plantegen el fet d'anar a buscar la comunitat. Piquen a les portes, van a les reunions, parlen en els parcs, etcètera. Hi ha una actitud proactiva en la construcció de relacions. A més, es busca la veu de persones i col·lectius amb els quals no es té relació i que no formen part de l'estructura comunitària del territori. Això significa que es vol obrir una lògica d'oportunitat per tal que formin part d'allò que és de tots, assegurant que les veus siguin diverses. En definitiva, es vol poder comptar amb les veus dels presidents i presidentes, però també de les persones joves que són a la plaça, per posar un exemple. Es veu d'una manera molt clara l'aposta per construir des d'una perspectiva de drets.

- I, en un tercer nivell, detectem la creació d'una capil·laritat en el territori, una capacitat de generar connexions i poder arribar a llocs diferents. S'arriba a les persones perquè aquestes arribin als espais comunitaris ("arribo a tu perquè tinguis l'oportunitat d'arribar a allò que és de tots i totes"). Són les passarel·les que posen en relació els diversos projectes i espais. És una estructura comunitària importantíssima, que permet la sinergia entre accions i, alhora, fa que la veu diversa del territori estigui arribant a diversos espais, que ressoni i, per tant, construeixi comunitat. Són passarel·les que permeten el pas de les persones per diversos espais que les alimenten i que alhora són alimentats per elles. Per exemple, a través dels agents de salut de Madrid, s'arriba a la ràdio comunitària i a "Uniendo barrios". Aquí també és important destacar que les persones protagonistes dels projectes són les eines de comunicació principals per arribar a la resta de veïns i veïnes. El missatge arriba millor i amb més intensitat quan ve d'aquestes persones.

Altres elements als quals hem de prestar una atenció especial són, d'una banda, la força de tenir un element aglutinador i, de l'altra, la tensió que hi ha en el temps de relació.

Quan diem *element aglutinador*, fem referència a una acció que aplega la comunitat al seu voltant. Normalment és una acció que té lloc a l'espai públic, que permet la suma de diverses mirades i que, de manera clara, provoca canvis visibles. El jardí social de la Mariola, el Ball Pla d'Olot, la plaça dels Drets de la Infància de Los Asperones o "Uniendo barrios" a Madrid: és al voltant d'aquest tipus d'accions convertides en pal de paller que podem sumar esforços i mirades i donar sentit a una bona part de l'estructura comunitària.

Quan parlem de la tensió en el temps de relació, fem referència a la cerca del equilibri entre el temps d'atenció individual per ser atès i el temps de relació col·lectiva per construir plegats des de les necessitats compartides. Un tipus de temps necessita l'altre per tenir sentit i, per tant, hem de permetre el diàleg entre tots dos. A Madrid tenen un espai per atendre individualment qui ve al CMSc, i a Màlaga, a l'escola, parlen

individualment segons la situació de l'alumnat, però, ahora, provoquen espais de treball compartits per donar respostes a les situacions col·lectives. Madrid donava com a exemple els tallers que organitzen els agents de salut, i a Màlaga com treballen plegats l'èxit escolar amb "Los Asperones avanza". Temps individual de qualitat i temps d'acompanyament comunitari efectiu: un equilibri bàsic i difícil de trobar.

En definitiva, i com a conclusió, podem dir que els serveis públics són clars motors d'acció comunitària i que, de tots els reptes que tenen, n'apareixen dos de clars que cal destacar: un de principal i constant, que és la construcció d'una proposta conjunta amb la diversitat de protagonistes d'un territori, i un segon repte, que és generar una marc d'actuació comunitari construït de manera conjunta amb els diversos serveis i equipaments d'un territori.

